

Министерство образования и науки Самарской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области «Тольяттинский политехнический колледж»  
(ГБПОУ СО «ТПК»)

УТВЕРЖДЕНА  
приказом директора  
от 31 мая 2022 г. № ОД-171-1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.03 Освоение должности служащего 20002 Агент банка

**профессионального цикла  
программы подготовки специалистов среднего звена**

по специальности 38.02.07 Банковское дело

Тольятти, 2022г.

РАССМОТРЕНО

на заседании рабочей группы ОП

Протокол № от «    »    2022г.

Руководитель ОП

\_\_\_\_\_ Е.А. Скок

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Освоение должности служащего 20002 Агент банка разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) и на основании примерной основной образовательной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации 05 февраля 2018 г., N 67 и учебными планами.

Организация-разработчик: ГБПОУ СО «ТПК».

Разработчик:

Скок Елизавета Анатольевна – преподаватель экономических дисциплин.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1</b>	<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	<b>22</b>
<b>4</b>	<b>КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	<b>24</b>

# **1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 20002 АГЕНТ БАНКА**

## **1.1 Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело и входит в профессиональный цикл.

## **1.2 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг;

**уметь:**

- собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;
- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;
- устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;
- мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;
- использовать технические средства коммуникации;
- организовывать деловые встречи с клиентами;
- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;
- информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;
- компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;
- выявлять потребности клиентов;

- стимулировать клиентов повторно обращаться в банк;
- мотивировать лояльность клиентов банка.

**знать:**

- источники и методы сбора информации,
- приемы коммуникации;
- принципы и правила установления контактов с клиентами;
- способы мотивирования потенциальных клиентов;
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- психологические типы клиентов;
- правила ведения телефонных переговоров;
- правила ведения переговоров «лицом к лицу»;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- технику общения во время ведения переговоров;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;
- потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;
- организационно-управленческую структуру банка;
- политику и перспективы развития банка;
- банковские продукты и услуги;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.

В результате изучения рабочей программы профессионального модуля студент должен освоить соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
ОК04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
ОК05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;
ОК11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
<b>Код</b>	<b>Наименование профессиональных компетенций</b>
ПК1.1	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;
ПК1.4	Осуществлять межбанковские расчеты;
ПК1.6	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
ПК2.2	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;

### 1.3 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего) по МДК 03.01</b>	<b>304</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>140</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	100
практические занятия	40
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>12</b>
<b>Консультация</b>	<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт</b>	<b>0</b>
<b>Учебная практика</b>	<b>72</b>
<b>Производственная практика</b>	<b>72</b>
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>6</b>

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1 Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отводимый на изучение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия	в т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа (проект), часов		
ПК 1.1; 1.4; 1.6; 2.2	<b>МДК 03.01</b> Организация деятельности агента банка	154	140	40	0	12	0		
	Учебная практика	72						72	
	Производственная практика	72							72

## 2.2 ИНСТРУКЦИЯ по составлению рабочей программы

Рабочая программа по общеобразовательному учебному предмету (ОУП)/учебной дисциплине (УД)/профессиональному модулю (ПМ) (далее – РП) – учебно-методический документ, составленный в соответствии с учебным планом, в котором отражена последовательность изучения и распределение объема времени по разделам и темам. Количество часов по РП включает объем образовательной программы, состоящий из учебной нагрузки во взаимодействии с преподавателем и внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося. Форма РП является единой для преподавателей ГБПОУ СО «ТПК». РП востребуется преподавателем при проектировании им образовательной деятельности и является составным компонентом образовательной программы. При составлении РП необходимо учесть следующее:

Рассмотрение и обсуждение РП осуществляется ежегодно на заседаниях рабочих групп ОП соответствующего профиля (что отражается на втором листе). РП утверждается директором (что отражается на первом листе).

В графе №1 «Наименование разделов и тем» последовательно планируется весь материал рабочей программы, распределенный по разделам и темам.

В графе №2 «Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа (проект)» последовательно планируется весь материал рабочей программы, распределенный по дидактическим единицам (вопросам), № лабораторных работ и практических занятий. Следует выделять основные темы с разбивкой на занятия – 2 часа.

В графе 3 «Объём часов» ставится дробь, числитель которой означает количество часов, отведенных на занятие в данный день, а знаменатель – количество часов, прошедшее с начала учебного года. Например, 2/2, 2/4, 2/6 и т.д.

В графе №4 «Уровень освоения» указывается уровень освоения темы в соответствии с рекомендациями: 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств); 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством); 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

В графе 5 «№ занятий» последовательно проставляются номера занятий (1.2.3...), которые должны соответствовать записям, зафиксированным в журнале занятий по соответствующему ОУП/УД/ПМ.

В графе 6 «Вид занятия» планируются виды учебных занятий: лекция, семинар, лабораторная работа, практическое занятие, контрольная работа, курсовая работа, комбинированный урок, урок-игра, урок-конференция, итоговое занятие, консультация, зачет/дифференцированный зачет (условные обозначения - ЛР – лабораторная работа; ПЗ – практическое занятие; КУ - комбинированный урок, КП- курсовой проект/работа, КР- контрольная работа, УИ- урок-игра, УК- урок-конференция, ИЗ- итоговое занятие, ПМА- промежуточная аттестация, З-зачет, ДЗ-дифференцированный зачет).

В графе 7 «Внеаудиторная самостоятельная работа» указываются виды внеаудиторной самостоятельной работы (проработка конспектов занятий, самостоятельная работа с учебником и нормативной литературой, решение задач, выполнение отчётных работ к практическим занятиям и лабораторным работам, выполнение расчетно-графических работ, написание рефератов, подготовка презентаций, подготовка докладов, подготовка сообщений и др.).

В графе №8 «Количество часов» указывается количество часов, отведённое на внеаудиторную самостоятельную работу.

Если учебным планом в качестве ПМА предусматривается зачет или дифференцированный зачет, то он включается в общий перечень занятий в качестве последнего занятия и входит в общий объем часов; консультации и экзамен (при наличии) выносятся в виде отдельной строки с указанием объема часов, выделенных на их проведение. В конце ОУП/УД, каждого раздела ПМ и всего ПМ в отдельной строке приводятся итоговые значения часов, предусмотренных в тематическом плане по видам работ. Они должны соответствовать запланированным результатам в п.2.1.



## 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения	№ занятия	Вид занятия	Самостоятельная работа	
						Задание	Кол-во часов
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>ПМ.03. Выполнение работ по должности служащего (20002 Агент банка)</b>			-	-	-	-	-
<b>Раздел 1 Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами)</b>			-	-	-	-	-
<b>Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	-	-	-	-	<b>2</b>
	Понятие банковского вклада. Нормативное регулирование работы с банковскими вкладами (депозитами). Классификация банковских вкладов по различным признакам.	2/2	1	1	Л	Изучение нормативно-законодательной базы по теме	2
	Деловая игра «Банковский вклад». Обсуждение вопросов классификации вкладов, особенностей их открытия, других актуальных вопросов работы с банковскими вкладами.	2/4	3	2	УК	-	-
<b>Тема 1.2 Договор банковского вклада</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	-	-	-	-	-
	Нормативное регулирование и правовая характеристика договора банковского вклада. Основания для отказа в заключении договора банковского вклада. Порядок банковского вклада. Форма договора банковского вклада.	2/6	1	3	Л	-	-
	Анализ договоров банковского вклада. Формирование «Условного договора банковского вклада». Права и обязанности сторон по договору.	2/8	3	4	УИ	-	-
<b>Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	-	-	-	-	-
	Особенности начисления процентов по договору банковского вклада. Способы начисления процентов. Особенности исчисления процентов при досрочном расторжении договора банковского вклада. Регулирование величины процентной ставки	2/10	3	5	КУ	-	-

	по вкладам.						
	Решение задач: «Начисление процентов по банковским вкладам с разными условиями».	2/12	3	6	П	-	-
<b>Тема 1.4 Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	-	-	-	-	-
	Правовые основы страхования банковских вкладов в РФ. Принципы системы страхования вкладов. Порядок использования страховых тарифов при обязательном страховании вкладов. Участники системы страхования вкладов. Обязанности банков – участников системы страхования.	2/14	1	7	Л	-	-
	Объект страхования. Страховой случай при страховании вкладов. Особенности определения суммы страховой выплаты. Финансовые основы системы страхования вкладов. Правовой статус АСВ.	2/16	1	8	Л	-	-
	Решение ситуационных задач по обязательному страхованию вкладов. Обсуждение практических ситуаций по использованию страховых тарифов, выстраиванию взаимоотношений между участниками системы страхования вкладов.	2/18	3	9	УИ	-	-
<b>Тема 1.5 Наследование вкладов в банках</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	-	-	-	-	-
	Способы завещания средств, внесенных во вклад. Завещание. Завещательное распоряжение. Порядок совершения завещательных распоряжений. Условия для составления завещательного распоряжения.	2/20	1	10	Л	-	-
	Документы-основания для выплаты средств со счетов умершего. Обсуждение практических ситуаций по составлению завещательного распоряжения.	2/22	2	11	УК	-	-
<b>Тема 1.6 Понятие и виды банковских</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	-	-	-	-	-
	Сравнение понятий «счет» и «банковский счет». Признаки	2/24	1	12	Л	-	-

<b>счетов</b>	банковского счета. Классификация банковских счетов. Характеристика основных видов банковских счетов.						
	Составление сравнительных таблиц по разным видам банковских счетов. Определение сходства и различия между разными видами счетов.	2/26	2	13	П	-	-
<b>Тема 1.7 Порядок открытия банковского счета</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
	Документы для открытия банковского счета разным категориям клиентов. Основные требования для юридических лиц. Карточка образцами и печатью. Свидетельство о государственной регистрации. Свидетельство о постановке на налоговый учет. Учредительные документы.	2/28	1	14	Л	Собрать пакет учредительных документов	1
	Стандарты ПОД/ФТ. Основания для отказа в открытии банковского счета. Ограничения и запреты на открытие счетов физических лиц. Взаимодействие с ФНС.	2/30	2	15	КУ	-	-
<b>Тема 1.8 Операции по банковскому счету</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	Особенности основных операций, совершаемых по банковскому счету. Особенности операций с разными видами банковских счетов. Списание денежных средств со счета без распоряжения его владельца. Очередность списания средств со счета. Работа с исполнительными документами.	2/32	1	16	Л	-	-
	Ответственность банка за ненадлежащее совершение операций по Счету. Арест и блокирование денежных средств на счете. Приостановление операций по счету.	2/34	1	17	Л	-	-
<b>Тема 1.9 Закрытие банковского счета:</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	Основание закрытия банковского счета.	2/36	1	18	Л		

<b>основания и порядок</b>	Основания для расторжения договора одностороннем порядке). Расторжение договора банковского счета в судебном и внесудебном порядке.						
	Основания для отказа банка в закрытии счета. Документальное сопровождение операций по закрытию банковского счета.	2/38	1	19	Л	-	-
<b>Тема 1.10 Правовой режим банковской тайны</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	-	-	-	-	<b>2</b>
	Нормативное регулирование режима банковской тайны. Составляющие правового режима банковской тайны. Состав информации, защищаемой режимом банковской тайны. Субъекты, обязанные хранить банковскую тайну.	2/40	1	20	Л	-	-
	Получение информации, составляющей банковскую тайну по физическим и юридическим лицам.	2/42	2	21	КУ	-	-
	Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами) ТРК №1	2/44	3	22	КР	Подготовка к ТРК	2
<b>Раздел 2 Организация деятельности агента банка</b>			-	-	-	-	-
<b>Тема 2.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14</b>	-	-	-	-	<b>2</b>
	Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка.	2/46	1	23	Л	-	-
	Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.	2/48	1	24	Л	-	-
	Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей.	2/50	1	25	П	-	-
	Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения.	2/52	1	26	Л	-	-

	<p>Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики.</p> <p>Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск.</p> <p>Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.</p>						
	Выявление мнений клиентов о качестве банковских услуг	2/54	2	27	УК	Провести стат. опрос по обслуживанию клиентов в банке	2
	<p>Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом.</p> <p>Параметры качества банковских услуг.</p> <p>Критерии качества банковской услуги.</p> <p>Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.</p>	2/56	2	28	КУ	-	-
	<p>Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием.</p> <p>Персональный подход: какой сервис хотят клиенты.</p>	2/58	3	29	П	-	-
<b>Тема 2.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	-	-	-	-	<b>2</b>
	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта	2/60	1	30	Л	-	-
	<p>Консультирование клиентов по тарифам банка</p> <p>Проблемы ценообразования в банках</p>	2/62	3	31	УИ	-	-
	<p>Понятие цены на банковский продукт.</p> <p>Особенности ценообразования в банке.</p>	2/64	1	32	Л	Изучить тарифы на банковские	2

	Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.					услуги	
	Определение ценовой политики банка.	2/66	3	33	П	-	-
<b>Тема 2.3</b> <b>Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>		-		-	-
	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	2/68	1	34	Л	-	-
	«Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2/70	3	35	УИ	-	-
	Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов.	2/72	1	36	Л	-	-
	«Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	2/74	3	37	УИ	-	-
	Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.	2/76	1	38	Л	-	-
	«Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».	2/78	3	39	УИ	-	-
<b>Тема 2.4</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	-	-	-	-	<b>3</b>

<b>Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</b>	Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	2/80	2	40	КУ	Придумать логотип и слоган для виртуального банка	1
	«Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	2/82	3	41	УИ	-	-
	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	2/84	1	42	Л	-	-
	«Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2/86	2	43	П	-	-
	ТРК№2 Организация деятельности агента банка	2/88	3	44	КР	Подготовка к ТРК	2
	<b>Раздел 3. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>		-	-	-	-	-
<b>Тема 3.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>18</b>		-	-	-	-
	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи.	2/90	1	45	Л	-	-
	Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные)	2/92	1	46	Л	-	-

продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling).						
POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	2/94	1	47	Л	-	-
Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта).	2/96	1	48	Л	-	-
«Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Private banking -сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг».	2/98	3	49	УИ	-	-
Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.	2/100	2	50	КУ	-	-
Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.	2/102	1	51	Л	-	-



	Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.	2/104	2	52	КУ	-	-
	Практическое задание «Пластиковая безопасность».	2/106	3	53	УИ	-	-
<b>Тема 3.2. Продвижение банковских продуктов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>20</b>	-	-	-	-	-
	Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения.	2/108	1	54	Л	-	-
	Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта.	2/110	2	55	КУ	-	-
	Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2/112	3	56	УК	-	-
	Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).	2/114	1	57	Л	-	-
	Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама»	2/116	3	58	УИ	-	-
	Налаживание обратной связи с клиентами. Квалифицированность персонала по работе с клиентами.	2/118	1	59	Л	-	-
	Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка».	2/120	3	60	УК	-	-
	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	2/122	1	61	Л	-	-

	Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях».	2/124	2	62	КУ	-	-
	Кейс «Благотворительность».	2/126	3	63	УИ	-	-
<b>Тема 3.3</b> <b>Формирование клиентской базы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			-		-	-
	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	2/128	1	64	Л	-	-
	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности.	2/130	1	65	Л	-	-
	Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	2/132	1	66	Л	-	-
	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2/134	1	67	Л	-	-
	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	2/136	1	68	Л	-	-
	«Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2/138	2	69	КУ	-	-
	Итоговое занятие - дифференцированный зачёт	2/140	3	70	ДЗ	-	-
	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	-	-	-	-	-
	<b>ПМА - дифференцированный зачет</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Учебная практика <b>Виды работ:</b> <b>1. Занятия в лаборатории «Учебный банк».</b>		<b>72</b>				-	-

<p>Тематика занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».</li> <li>2. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.</li> <li>3. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.</li> <li>4. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.</li> <li>5. Изучение стратегии развития банка.</li> <li>6. Изучение модели компетенций сотрудников банка.</li> <li>7. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.</li> <li>8. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.</li> </ol> <p>2. Занятия в лаборатории «Учебный банк:</p> <p>Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».</li> <li>2. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</li> <li>3. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</li> <li>4. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</li> <li>5. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</li> <li>6. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</li> <li>7. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</li> <li>8. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</li> <li>9. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов</li> </ol>						
---	--	--	--	--	--	--

и услуг». 10. Тренинг «Определение типа клиента». 11. Практикум «Моделирование поведения клиента». 12. Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.						
Производственная практика 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наименование, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4. Изучение тарифов банка. 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7. Анализ клиентской базы банка. 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).	72				--	--

10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.						
11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).						
12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке						
13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.						
<b>Консультации к экзамену по модулю</b>	<b>0</b>					
<b>Промежуточная аттестация – экзамен по модулю</b>	<b>6</b>					
<b>ИТОГО: объём образовательной нагрузки – 304 часа, из них:</b> самостоятельной работы – 12 часов учебной нагрузки во взаимодействии с преподавателем – 140 часов, в том числе лабораторно-практических работ 40 часов консультации 2 часов, диф. зачёт 0 часа. Учебная практика – 72 часа Производственная практика – 72 часа Экзамен по модулю - 6 часов.						

### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие лаборатории «Учебный банк».

**Технические средства обучения:** компьютер, принтер, сканер, модем интерактивное оборудование, информационно-справочные программы «Консультант», Интернет-ресурсы.

##### **Оборудование:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- автоматизированное рабочее место с доступом в глобальную сеть «Интернет»;
- комплект учебно-методической документации (по количеству студентов в группе);
- сборники нормативно-правовых документов;
- инструктивный материал;
- бланковый материал.

##### **Технические средства обучения:**

- Калькулятор;
- Компьютер;
- Принтер;
- Сканер;
- интерактивное оборудование;
- программное обеспечение: «Консультант-плюс», «Гарант» и другие.

#### **3.2 Информационное обеспечение обучения**

- 1 Гражданский кодекс РФ (части первая и вторая)
- 2 «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ

- 3 Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)
- 4 Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»
- 5 Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 26.07.2017) «О банках и банковской деятельности»
- 6 Федеральный закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
- 7 Положение от 24.04.2008 № 318-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации»
- 8 Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» (ред. от 03.07.2016)
- 9 Федеральный закон РФ «О валютном регулировании и валютном контроле» от 10 декабря 2003 №173-ФЗ (ред. от 18.07.2017)
- 10 Маркова, О.М. Организация деятельности коммерческого банка [Электронный ресурс]: учебник / О.М. Маркова.- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=522039>
- 11 Маркова, О.М. Операции сберегательных банков [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.М. Маркова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 288 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=484872>
- 12 [Банковские операции \[Электронный ресурс\]: учебное пособие для средн. проф. образования / Коробова Г. Г. \[и др.\]. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 448 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=493636>](#)
- 13 [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) - Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации
- 14 [www.sbrf.ru](http://www.sbrf.ru) - Официальный сайт Сбербанка
- 15 [www.bdm.ru](http://www.bdm.ru) - БДМ. Банки и деловой мир
- 16 [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – справочная система «КонсультантПлюс»

#### 4      **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, общие и профессиональные компетенции)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Иметь практический опыт в</b>	
профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении работ по учебной и производственной практикам Экзамен по модулю
<b>Уметь:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;</li> <li>– использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;</li> <li>– устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;</li> <li>– мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;</li> <li>– использовать технические средства коммуникации;</li> <li>– организовывать деловые встречи с клиентами;</li> <li>– владеть техникой ведения переговоров с клиентами;</li> <li>– организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>– предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;</li> <li>– формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>– использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>– использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;</li> <li>– информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;</li> <li>– компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;</li> <li>– выявлять потребности клиентов;</li> </ul>	Экспертное наблюдение Решение ситуационных задач Выполнение практических работ Участие в деловых играх и ситуациях



<ul style="list-style-type: none"> <li>– стимулировать клиентов повторно обращаться в банк;</li> <li>– мотивировать лояльность клиентов банка.</li> </ul>	
<b>Знать:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– источники и методы сбора информации;</li> <li>– приемы коммуникации;</li> <li>– принципы и правила установления контактов с клиентами;</li> <li>– способы мотивирования потенциальных клиентов;</li> <li>– способы работы с различными техническими средствами коммуникации;</li> <li>– психологические типы клиентов;</li> <li>– правила ведения телефонных переговоров;</li> <li>– правила ведения переговоров «лицом к лицу»;</li> <li>– правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>– технику общения во время ведения переговоров;</li> <li>– правила поведения в конфликтных ситуациях;</li> <li>– политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>– основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;</li> <li>– потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>– организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>– политику и перспективы развития банка;</li> <li>– банковские продукты и услуги;</li> <li>– способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</li> </ul>	<p>Устный опрос, Защита практических работ Тестирование</p>
<b>Профессиональные компетенции:</b>	
<p>ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты.</p> <p><b>ПК 1.6.</b> Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.</p> <p><b>ПК 2.2.</b> Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.</p>

	Экзамен по модулю
<b>Общие компетенции:</b>	
<p>ОК 01. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.</p> <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p> <p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике</p> <p>Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения</p> <p>Экзамен по модулю</p>