

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления прямых продаж  
Самарского отделения № 6991 ПАО Сбербанк

\_\_\_\_\_ Н.Ю. Белова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

АНО ВО Университет «МИР»

\_\_\_\_\_ С.Н. Перов

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Для специальности  
среднего профессионального образования

**38.02.07 «Банковское дело»**

ОДОБРЕНА

на заседании ПЦК профессиональных  
дисциплин «Банковское дело»

Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_ Н.А. Депутатова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель декана факультета среднего  
профессионального образования по научной  
и учебно-производственной работе

АНО ВО Университет «МИР»

\_\_\_\_\_ В.А. Лихман

Рабочая программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02. 2018 № 67, с учетом профессионального стандарта «Специалист по ипотечному кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 19.03.2015г. № 171н; профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 645н; профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н; профессионального стандарта «Специалист по операциям на межбанковском рынке», утверждённй приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 643н

Организация-разработчик: АНО ВО Университет «МИР»

Составители:

Т.Е. Старикова, преподаватель ПЦК профессиональных дисциплин «Банковское дело»

Рецензенты:

Н.Ю. Белова, Начальник управления прямых продаж Самарского отделения №6991  
ПАО Сбербанк

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ» «Агент банка»

## 1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является частью основной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 «Банковское дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) «Выполнение работ по профессии «Агент банка» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» включает в себя

- междисциплинарный курс:

МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

- Учебную практику

- Производственную практику (по профилю специальности)

## 1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

**иметь практический опыт:**

- консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.

**уметь:**

- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
- выявлять потребности клиентов;
- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
- ориентироваться в продуктовой линейке банка;
- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
- консультировать клиентов по тарифам банка;
- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;

- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

**знать:**

- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
- классификацию банковских операций;
- особенности банковских услуг и их классификацию;
- параметры и критерии качества банковских услуг;
- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;
- организационно-управленческую структуру банка;
- составляющие успешного банковского бренда;
- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
- особенности продажи банковских продуктов и услуг;
- основные формы продаж банковских продуктов;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- условия успешной продажи банковского продукта;
- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- способы продвижения банковских продуктов;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- приёмы коммуникации;
- способы выявления потребностей клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего 266 часов, в том числе:

- объем образовательной нагрузки – 94 часа, включая самостоятельную работу обучающегося – 24 часа;
- учебной практики – 72 часа;
- производственной практики (по профилю специальности) - 72 часа;
- квалификационный экзамен – 12 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности: Выполнение работ по профессии «Агент банка», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
ПК 2.2.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ» «АГЕНТ БАНКА»

Очная форма

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (объем профессионального модуля)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса						Практика		
			Во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа обучающегося			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	Квалификационный экзамен, часов
			в форме практической подготовки*	Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа, часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа, часов			
ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	МДК 03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»	110	44	86	44		24				
ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	Учебная практика	72	72					72			
ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	Производственная практика (по профилю специальности)	72	72						72		
ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	Квалификационный экзамен	12								12	
	Всего	266	188	86	44		24	72	72	12	

**3.2. Содержание обучения профессионального модуля ПМ.03  
«ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»</b>			
<b>Тема 1. Банковские продукты и услуги</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.</p> <p>2. Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.</p> <p>3. Общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг. Продуктовая линейка банка: понятие и характеристика. Классификация услуг. Розничный бизнес банка.</p> <p>4. Рынок банковских продуктов и услуг. Сегментирование клиентской базы. Позиционирование банковского продукта. Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.</p>	8	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	<b>Практическое занятие № 1, 2, 3, 4</b>	8	
	1. Классификация банковских услуг. Описание различных видов банковских		

	<p>продуктов и услуг по схеме «Особенности-Преимущества-Ценности»</p> <p>2. Работа в малых группах «Сравнительный анализ розничной продуктовой линейки Самарских банков»</p> <p>3. Сегментация розничных банковских клиентов</p> <p>4. Тестирование</p>		
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
	Подготовка к практическим занятиям с использованием интернет-ресурсов, справочно-правовых систем, оформление рефератов, докладов. Работа с официальными сайтами коммерческих банков - Сбор информации по ведущим Самарским банкам		
<b>Тема 2. Изучение потребителей банковских услуг. Формирование клиентской базы</b>	<b>Содержание</b>	6	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	1. Исследование банковского рынка. Наблюдение за рынком. Прогнозирование рынка. Изучение потребителей банковских услуг.		
	2. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. 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. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.		
	3. Исследование мотиваций клиентов и спроса на услуги банка. Мотивация клиента при выборе банковского продукта. Особенности исследования спроса на различные виды банковских услуг		
	<b>Практическое занятие № 5, 6, 7</b>	6	
	1. Изучение рыночного спроса и предложения на банковские продукты и услуги.		
	2. Составление матрицы спроса		
	3. Анализ клиентской базы. Сегментация клиентской базы коммерческого банка.		
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
	Подготовка к практическим занятиям с использованием интернет-ресурсов, справочно-правовых систем, оформление рефератов, докладов.		
<b>Тема 3. Технологии</b>	<b>Содержание</b>	8	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6,
	1.Способы привлечения клиентов. Налаживание обратной связи с клиентами.		



<b>привлечения клиентов</b>	Работа по привлечению в банк новых клиентов. 2. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. 3. Стратегии банка по привлечению клиентов. Каналы привлечения клиентов. Особенности их применения для различных групп клиентов. Меры, предпринимаемые банками для привлечения клиентов. Реклама 4. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		ПК 2.2
	<b>Практическое занятие № 8, 9, 10, 11, 12</b>	10	
	1. Использование различных технологий привлечения клиентов. Использование Интернет для привлечения клиентов. 2. Работа в малых группах «Анализ банковской рекламы». 3. Тренинг «Разработка скриптов (речевых модулей) при продажах банковских продуктов и услуг».		
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
	Подготовка к практическим занятиям с использованием интернет-ресурсов, справочно-правовых систем, оформление рефератов, докладов.		
<b>Тема 4. Осуществление продажи банковских продуктов и услуг</b>	<b>Содержание</b>	10	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) 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. Стратегия продаж банковских продуктов и услуг, виды и характеристика. Основные методы продаж. Планирование продаж с учетом жизненного цикла банковского продукта и услуги. Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.		

	<p>3. Современные методы повышения уровня объема продаж банковских продуктов и услуг. Способы продаж банковских продуктов и услуг. 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). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.</p> <p>4. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. 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. 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).</p>		
	<b>Практическое занятие № 13, 14, 15, 16, 17</b>	10	
	<p>1, 2. Деловая игра «Новый банковский продукт (представление с презентацией). Анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг».</p> <p>3, 4. Тренинг «Разработка стратегии продажи банковских продуктов и услуг»</p>		
	<b>Самостоятельная работа</b>	6	
	Подготовка к практическим занятиям с использованием интернет-ресурсов, справочно-правовых систем, оформление рефератов, докладов.		
<b>Тема 5. Консультирование клиентов по видам банковских продуктов и услуг</b>	<b>Содержание</b>	10	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	<p>1. «Консультирование» и «консультационные услуги»: основные понятия и определения. Свойства консультационных услуг Консультационные услуги банков общего характера Консультационные услуги банков специального характера</p> <p>2. Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки. Психологические типы клиентов. Характерные отличия клиентов разных типов и рекомендации по общению с ними. Потребности клиентов. Способы выявления потребностей клиентов.</p>		

	3. Техника установления контакта с клиентом. Приемы эффективного взаимодействия с незнакомым человеком. Выявление потребности в банковских услугах на основе интереса клиента. Технология работы с «холодным клиентом». Технология проведения презентации банковских продуктов и услуг. Работа с возражениями клиентов. Оценка возражений. Методы рассмотрения возражений.		
	<b>Практическое занятие № 18, 19, 20, 21</b>	8	
	1. Ролевая игра «Работа с клиентами в зале». Тренинг убеждающего воздействия 2. Групповая работа «Анализ ситуации в клиентском зале». Тренинг «Техника работы с возражениями клиентов». 3. Практикум по консультированию. Тренинг «Презентация банковского продукта» (на примерах продаж различных банковских продуктов). 4. Тренинг «Работа с возражениями клиентов»		
	<b>Самостоятельная работа</b>	6	
	Подготовка к практическим занятиям с использованием интернет-ресурсов, справочно-правовых систем, оформление рефератов, докладов. Подготовка к тестированию		
	<b>Практическое занятие № 22 - дифференцированный зачет</b>	2	
	<b>Всего</b>	<b>110</b>	
<b>Учебная практика:</b> Виды работ:		<b>72</b>	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
1. Урок-экскурсия в банк. 2. Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, ознакомление с правилами внутреннего распорядка. 3. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 4. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 5. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 6. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 7. Изучение стратегии развития банка. 8. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 9. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. 10. Занятия в лаборатории «Учебный банк»:			

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».</li> <li>- Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».</li> <li>- Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</li> <li>- Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</li> <li>- Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</li> <li>- Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</li> <li>- Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</li> <li>- Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</li> <li>- Организация презентации банковских продуктов и услуг.</li> <li>- Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</li> <li>- Тренинг «Определение типа клиента».</li> <li>- Практикум «Моделирование поведения клиента».</li> <li>- Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с клиентами.</li> <li>- Понятие «трудный клиент».</li> <li>- Причины появления трудных клиентов.</li> <li>- Преодоление безразличия клиентов.</li> <li>- Критерии выбора банка клиентами.</li> <li>- Причины, по которым клиент меняет банк.</li> <li>- Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.</li> </ul>		
<p><b>Производственная практика:</b>  Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, ознакомление с правилами внутреннего распорядка.</p> <p>1. Виды работ:  . Знакомство с банком:  история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- бренд (наименование, логотип, слоган, миссия и ценности),</li> <li>- схема организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информация о рейтингах банка;</li> </ul>	<b>72</b>	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2

<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> <li>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов</li> <li>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. Изучение характеристик депозитных, кредитных продуктов, банковских карт кредитной организации – базы практики</li> <li>4. Изучение тарифов банка.</li> <li>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</li> <li>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</li> <li>7. Анализ клиентской базы банка.</li> <li>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</li> <li>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</li> <li>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) сделок клиентов.</li> <li>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</li> <li>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке</li> <li>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</li> </ul>		
<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>12</b>	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
<b>Всего</b>	<b>266</b>	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие лаборатории «Учебный банк» с рабочими местами по количеству обучающихся.

**Оборудование учебного кабинета:** инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

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

Реализация профессионального модуля предполагает учебную и производственную практики.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Нормативные правовые акты:**

- Гражданский кодекс Российской Федерации, (часть 1, часть 2), от 30.11.1994 №51 -ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. N 395-І "О банках и банковской деятельности" с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации" с изменениями и дополнениями.
- Федеральный Закон от 30.12.2004 №218-ФЗ «О кредитных историях» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 21.12. 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (с изменениями и дополнениями)
- Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П "Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием" (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П "О правилах осуществления перевода денежных средств".
- Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-П "О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

#### **Основные источники:**

- Банковское право: учебник: / Е. А. Малыгина, В. Ю. Миронов, Н. В. Неверова и др. ; отв. ред. Е. В. Покачалова, Е. Н. Пастушенко. – Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 304 с.
- Режим доступа: по подписке. –

URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573748>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0193-4. – DOI 10.23681/573748. – Текст: электронный.

- Белотелова, Н. П. Деньги. Кредит. Банки: учебник / Н. П. Белотелова, Ж. С. Белотелова. – 6-е изд., перераб. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 380 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115769>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03826-6. – Текст: электронный.
- Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник: / В. Т. Гришина, Л. А. Дробышева, Т. Л. Дашкова и др. ; под ред. Ю. В. Морозова, В. Т. Гришиной. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 446 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02263-0. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная:**

- Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с.
- Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с.

#### **Ресурсы интернет**

- <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
- <http://www.cbr.ru> - Официальный сайт Банка России
- <http://www.banki.ru> – Информационный банковский портал
- <http://www.arb.ru> - Материалы сайта Ассоциации российских банков
- <http://www.bankir.ru> - Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru

#### **Периодические издания:**

- Журнал «Деньги и кредит»
- Журнал «Статистический бюллетень Банка России»
- Журнал «Вестник Банка России»

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

#### **4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

##### **Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам:**

Наличие высшего профессионального образования соответствующего профилю модуля «Выполнение работ по профессии «Агент банка» и специальности «Банковское дело», опыт работы в профильных организациях.

##### **Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:**

Дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарного курса «Выполнение работ по профессии «Агент банка».

Квалифицированные специалисты кредитных организаций.

#### **4.5. Реализация программы для лиц с ограниченными возможностями**

1. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (при наличии контингента) может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа, подразумевающая две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала, и углубленное изучение материала и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

2. Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в одной из форм, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Перечень учебно-методического обеспечения для обучающихся по дисциплине:

- С нарушением слуха: в печатной форме, в форме электронного документа;
- С нарушением зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа;
- С нарушением опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа;

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения: мультимедийное оборудование с возможностью экранного увеличения для студентов с нарушением зрения, источники питания для индивидуальных технических средств.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.



## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	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.
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	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.
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	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.
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	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.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, подготовка, рефератов, презентаций, при выполнении работ по учебной и производственной практике Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития Широта использования различных источников информации, включая электронные	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, подготовка, рефератов, презентаций, при выполнении работ по учебной и производственной практике Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях, подготовки презентаций Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен
ОК 5. Осуществлять	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в

устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	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. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний по финансовой грамотности при совершении операций и сделок	Оценка знаний и умений 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 Дифференцированный зачет Квалификационный экзамен

### 5.1. Перечень вопросов для дифференцированного зачета по МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

1. Понятие банковского продукта и услуги, их различия.
2. Свойства и функции банковских продуктов

3. Продуктовая линейка банка: понятие и характеристика.
4. Общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг
5. Классификация банковских услуг
6. Характеристики банковского продукта, влияющие на его конкурентоспособность
7. Базовый и расширенный ассортимент услуг.
8. Реестр услуг.
9. Розничный бизнес банка
10. Виды банковских депозитов
11. Классификация банковских депозитов в разрезе клиентских групп
12. Идентификация клиентов
13. Кредитные продукты, условия предоставления
14. Организация контроля качества обслуживания
15. «Консультирование»: основные понятия и определения.
16. «Консультационные услуги»: основные понятия и определения.
17. Свойства консультационных услуг
18. Консультационные услуги банков общего характера
19. Классификация консультационных услуг общего характера
20. Консультационные услуги банков специального характера
21. Понятие профессиональной банковской этики. Нормы этического поведения.
22. Коммуникации в банковской сфере. Корпоративные принципы работы с клиентами.
23. Типы клиентов. Сегментирование клиентов
24. Работа с возражениями
25. Основные способы привлечения клиентов
26. Понятие «продажа»
27. Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
28. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт; продажа, ориентированная на клиента
29. Клиенто-ориентированная стратегия управления в банковской деятельности
30. Правила эффективной продажи банковских продуктов
31. Планирование объемов продаж банковских продуктов и услуг
32. Понятие стратегии продаж
33. Формирование конкурентного продуктового предложения
34. Сегментация банковского рынка
35. Виды сегментации и маркетинговые стратегии
36. Управление спросом
37. Виды спроса и маркетинговые стратегии
38. Прогнозирование спроса на банковские продукты и услуги
39. Рекламные приемы банков. Материалы банковского продвижения
40. Алгоритм для организации продаж банковских продуктов
41. Этапы продаж банковских продуктов и услуг
42. Методы стимулирования продаж в банке
43. Основные методы продажи банковских продуктов
44. Метод заранее отработанного подхода
45. Метод, основанный на удовлетворении имеющихся нужд и запросов клиента
46. Метод формирования нужд и запросов клиента
47. Пакетное предложение банковских услуг
48. Кросс-продажи
49. Кобрендинговые программы
50. Использование информационных технологий в системе продаж банковских продуктов
51. Дистанционное банковское обслуживание
52. Потребности клиентов. Способы выявления потребностей клиентов
53. Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки

- 54. Поведение клиентов и методы его изучения. Моделирование поведения клиентов
- 55. Прямой маркетинг. Основные формы прямого маркетинга
- 56. Лояльность клиента: методы оценки и повышения
- 57. Приемы и методы завершения продаж
- 58. Работа с отказами клиента

## 5.2. Использование активных и интерактивных форм и методов обучения по МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

№	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Тема занятия	Количество часов	Код формируемых компетенций
1	Работа в малых группах «Сравнительный анализ розничной продуктовой линейки Самарских банков»	Тема 1	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
2	Работа в малых группах «Анализ банковской рекламы»	Тема 3	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
3	Тренинг «Разработка скриптов (речевых модулей) при продажах банковских продуктов и услуг»	Тема 3	6	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
4	Деловая игра «Новый банковский продукт (представление с презентацией). Анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг»	Тема 4	6	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
5	Тренинг «Разработка стратегии продажи банковских продуктов и услуг»	Тема 4	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
6	Ролевая игра «Работа с клиентами в зале». Тренинг убеждающего воздействия	Тема 5	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
7	Групповая работа «Анализ ситуации в клиентском зале» Тренинг «Техника работы с возражениями клиентов»	Тема 5	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
8	Практикум по консультированию. Тренинг «Презентация банковского продукта» (на примерах продаж различных банковских продуктов)	Тема 5	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
9	Тренинг «Работа с возражениями клиентов»	Тема 5	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	Итого		26	