

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЧИТИНСКИЙ ИНСТИТУТ
КОЛЛЕДЖ

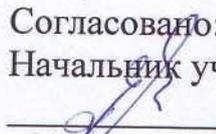


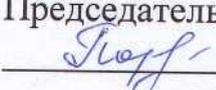
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
(20002 АГЕНТ БАНКА)**

специальность 38.02.07 Банковское дело

Чита, 2022

Рабочая программа профессионального модуля Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело.

Согласовано:
Начальник учебной части колледжа
 И.С. Стуканова
«30» мая 2022г.

Принята на заседании методической комиссии
Протокол №7 от «30» мая 2022г.
Председатель методической комиссии:
 Т.В. Порядина

Разработал преподаватель: Курьянова С.Л.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	18

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

1.1 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 иностранном языках
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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

1.1.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - 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:	<ul style="list-style-type: none"> - 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;

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - 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. |
|--|

1.2 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 339;

Из них: на освоение МДК.03.01 – 183 часа;

В том числе:

Лекции – 67 часов

Практические - 80 часов

самостоятельная работа – 28 часов;

Экзамен – 8 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, академ. час.					Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					
			Обучение по МДК.03.01			Практики		
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная	
Лаборат. и практических занятий	Курсовых работ							
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 1.6; ПК 2.2; ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 5; ОК 9; ОК 10; ОК 11.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	157	136	74	-		-	21
ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 1.6; ПК 2.2; ОК 1; ОК 2; ОК 3; ОК 4; ОК 5; ОК 9; ОК 10; ОК 11.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	18	11	6			-	7
	Экзамен по МДК 03.01	8	-	-	-	-	-	-
	Всего:	183	147	80	-			28

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.03

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		157
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		136
Введение. Тема 1.1 Корпоративная культура и социальная ответственность банка на примере ПАО Сбербанк	Содержание	10
	1. Введение. Цели и задачи изучения междисциплинарного курса, его значение в профессиональной подготовке специалиста банковского дела. Сущность и особенности деятельности банка. Банковская система, виды банков. Функции банка и основные банковские операции.	
	2. Общие сведения о ПАО Сбербанк, история его развития, современное состояние. Стратегия развития до 2020 года.	
	3. Корпоративная культура и ее составляющие. Миссия, ценности и правила банка. Кодекс корпоративной этики банка, его функции. Стандарты обслуживания клиентов.	
	4. Корпоративная социальная ответственность банка. Политика банка в области корпоративной социальной ответственности. Социально-значимые продукты и услуги банка. Имидж и деловая репутация банка.	
	5. Корпоративные ценности банка.	
В том числе, практических занятий и лабораторных работ		2
Практическое занятие; Корпоративные ценности банка.		2
Тема 1.2 Организация работы ВСП банка по обслуживанию физических лиц на примере ПАО Сбербанк	Содержание	20
	1. Внутренние структурные подразделения банка, их виды и назначение. Примерная организационная структура СДО Сбербанка по обслуживанию физических лиц.	
	2. Модель работы 1/2. Задачи и функции сотрудников дополнительного офиса. Система управления очередью.	
	3. Организация работы дополнительного офиса Читинского ГОСБ 8600.	
	4. Организационная структура дополнительного офиса. Зоны обслуживания клиентов.	
	5. Цели, задачи и функции агента (консультанта) банка. Организация рабочего дня консультанта. Рабочее место консультанта.	
	6. Требования к агенту банка, консультанту по банковским продуктам.	
	7. Мотивация агента (консультанта). Карьерный рост. Система оплаты труда консультанта.	
	8. Плановое задание консультанта на рабочую смену. Отчет консультанта по окончанию рабочего дня. Причины, влияющие на невыполнение планового задания.	
	9. Стандарты обслуживания клиентов: правило «3П». Схемы работы консультанта в зоне встречи клиентов и зоне самообслуживания в соответствии с правилом «3П».	
10. Зачетный урок по теме 1.2.		

	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	12
	Практические занятия:	
	1. Урок-экскурсия. Организация работы дополнительного офиса Читинского ГОСБ 8600.	2
	2. Организационная структура дополнительного офиса. Зоны обслуживания клиентов.	2
	3. Требования к агенту банка, консультанту по банковским продуктам.	2
	4. Плановое задание консультанта на рабочую смену. Отчет консультанта по окончанию рабочего дня. Причины, влияющие на невыполнение планового задания.	2
	5. Схемы работы консультанта в различных зонах в соответствии с правилом «3П».	4
Тема 1.3 Банковская триада. Качество банковских продуктов и услуг	Содержание	14
	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.	
	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.	
	3. Типы банковских триад. Составление схемы классификации банковских продуктов, операций и услуг по типам триад.	
	4. Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности. Система управления качеством банковских услуг.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	Практические занятия	
	1. Типы банковских триад. Составление схемы классификации банковских продуктов, операций и услуг по типам триад.	2
	2. Критерии качества банковских услуг. Какой сервис хотят клиенты банка.	2
	3. Решение ситуационной задачи. Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	4
Тема 1.4. Комплекс маркетинга. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке	Содержание	14
	1. Понятие и особенности банковского маркетинга. Комплекс маркетинга, его составляющие.	
	2. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	
	3. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	

	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	8
	Практические занятия:	
	1. Комплекс маркетинга на различных этапах жизненного цикла банковского продукта.	2
	2. Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Определение ценовой политики банка.	2
	3. Составление и защита диалогов: «Консультирование клиентов по тарифам банка».	4
Тема 1.5 Продуктовая линейка банка	Содержание	18
	1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	
	2. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	10
	Практические занятия:	
	1. Банковские продукты и услуги для частных клиентов. Составление схемы классификации и краткого описания по видам.	4
	2. Составление и защита диалога «Выявление потребностей клиентов. Выбор банковского продукта для физического лица».	4
3. Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для корпоративных клиентов»	2	
Тема 1.6 Виды и условия продуктов и услуг для частных клиентов банка на примере ПАО Сбербанк	Содержание	50
	1. Понятие и виды платежных карт. Виды расчетных (дебетовых) карт. Нормативно-правовые акты, регулирующие выпуск и обращение дебетовых карт. Виды дебетовых карт, эмитируемых ПАО Сбербанк. Основные термины по картам. Условия выпуска и использования дебетовых карт. Отличительные особенности и элементы защиты карт. Меры безопасности при проведении операций с картами.	
	2. Дополнительные услуги и опции, предлагаемые держателям банковских карт. Программа потребительской лояльности «Спасибо от Сбербанка». Преимущества программы для клиентов. Порядок регистрации, начисления и списания бонусов.	
	3. Дистанционное банковское обслуживание держателей карт. Понятие и виды каналов удаленного доступа. Виды устройств самообслуживания. Порядок проведения операций через устройства самообслуживания. Лимиты и тарифы по проведению операций. Меры безопасности.	
	4. Услуга Мобильный банк, назначение, пакеты услуг, их отличие, стоимость. Порядок подключения и отключения мобильного банка. Операции, проводимые через мобильный банк, лимиты платежей и переводов. Меры безопасности при использовании Мобильного банка. Услуга Сбербанк Онлайн. Потенциальные возможности, преимущества для клиентов. Мобильные приложения к СБОЛ. Обеспечение безопасности работы. Лимиты операций. Порядок подключения и проведения операций через Мобильный банк и Сбербанк Онлайн. Меры безопасности.	
	5. Договор банковского обслуживания частных клиентов, его назначение. Услуги, предоставляемые в рам-	

ках ДБО. Преимущества заключения договора для клиентов. Условия и порядок заключения договора на банковское обслуживание. Порядок и последствия расторжения договора.	
6. Вкладные (деPOSITные) операции физических лиц. Нормативно-правовое регулирование депозитных операций. Система обязательного страхования вкладов физических лиц. Основные понятия и термины. Виды вкладов физических лиц в Сбербанке. Вклады для расчетов и срочные вклады. Основные условия базовой линейки срочных вкладов Сбербанка. Условия размещения вклада через СБОЛ. Виды и условия размещения специальных вкладов.	
7. Понятие и виды обезличенных металлических счетов (ОМС). Условия и порядок открытия и закрытия ОМС. Преимущества и недостатки вложений в ОМС. Определению дохода (убытка) по ОМС.	
8. Сущность и виды кредитов для физических лиц. Нормативно-правовое регулирование потребительского кредитования. Основные понятия и термины. Кредитные продукты Сбербанка. Потребительские кредиты: виды, основные условия. Жилищные кредиты: виды, основные условия. Организация процесса кредитования частных клиентов. Порядок приема документов и оформления заявки на кредит. Принятие решения о выдаче кредита. Порядок выдачи и погашения кредита.	
9. Понятие и отличительные особенности кредитных карт. Основные термины и определения по кредитным картам. Виды кредитных карт, выпускаемых Сбербанком. Условия выпуска и использования кредитных карт. Организация процесса кредитования по кредитным картам. Порядок выдачи и погашение кредита. Отчетный и льготный периоды. Определение суммы общей задолженности и обязательного платежа.	
10. Виды инвестиционных услуг банков для частных клиентов. Брокерские и депозитарные услуги: виды и условия предоставления. Основные термины и определения. Индивидуальный инвестиционный счет: понятие, особенности открытия счета и перечисления денежных средств, преимущества для инвесторов. Паевые инвестиционные фонды: условия и порядок инвестирования средств. Выбор инвестиционной стратегии. Преимущества ПИФов для клиентов.	
11. Негосударственный пенсионный фонд Сбербанка. Индивидуальные пенсионные планы: виды, основные условия. Страховые программы для частных клиентов банка: накопительного и инвестиционного страхования жизни; от несчастных случаев и болезней; держателей банковских карт и другие.	
В том числе, практических занятий и лабораторных работ	28
Практические занятия:	
1. Виды и условия дебетовых карт Сбербанка. Памятка держателя дебетовой карты.	2
2. Отличительные особенности и элементы защиты банковской карты. Меры безопасности.	2
3. Проведение операций через устройства самообслуживания. Преимущества и недостатки.	2
4. Проведение операций посредством услуги Мобильный банк. Преимущества услуги.	2
5. Порядок подключения и проведения операций через мобильное приложение Сбербанк Онлайн.	2
6. Оформление заявления на банковское обслуживание.	2
7. Виды и условия срочных вкладов физических лиц в Сбербанке.	2
8. Пример оформления договора вклада физического лица. Определению дохода (начисленных процентов) по вкладу.	2
9. Пример оформления договора обезличенного металлического счета. Определению дохода (убытка) по	2

	ОМС.	
	10. Виды и основные условия потребительских кредитов Сбербанка.	2
	11. Расчет суммы аннуитетного платежа, общей суммы возврата кредита и составление графика погашения кредита.	2
	12. Виды и основные условия кредитных карт Сбербанка. Памятка держателя кредитной карты.	2
	13. Сравнительная характеристика кредитной карты и потребительского кредита. Преимущества и недостатки.	2
	14. Виды паевых инвестиционных фондов. Выбор инвестиционной стратегии.	2
Тема 1.7 Корпоративный и продук- товые бренды банка. Кон- курентоспособность бан- ковских продуктов.	Содержание	10
	1. 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. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6
	1. Практическое занятие «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»	4
	2. Практическое занятие «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		21
1. Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.		
2. Работа с официальным сайтом ПАО Сбербанк и исследуемого банка (по выбору): ознакомление с тарифами на банковские услуги.		
3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты ПАО Сбербанк и других банков): изучение продуктовой линейки.		
4. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты ПАО Сбербанк и других банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития.		
5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.		
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		18
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		
Тема 2.1 Виды каналов	Содержание	

продаж банковских продуктов	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».	4
	2. 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.	
	3. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2
	1. Практическое занятие «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».	2
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	Содержание	
	1. 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 рекла-	

	<p>ма 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> <p>2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</p>	4
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2
	1. Практическое занятие «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Содержание	3
	1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	
	2. 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. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2
	1. Практическое занятие «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.		7
<p>1. Подготовка презентаций на темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. 		

<ul style="list-style-type: none">- Продакт-плейсмент.- Паблик рилейшнз (PR).- Медиа – рилайшенз.- Government Relations.- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.- Преимущества лояльного клиента.- CRM – система.- Процесс формирования лояльности клиентов.- Кобрендинговые программы лояльности клиентов. <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p>	
--	--

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения

Лаборатория «Учебный банк», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.1 Примерной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п. 6.2.3 Примерной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания¹

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ с изменениями.

2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 23.05.2018 г.).

2. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).

3. Основы банковского дела: учебник / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 288 с. — (среднее профессиональное образование).

4. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1. Общие вопросы банковской деятельности : учебник для СПО / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 186 с. — Серия : Бакалавр. Профессиональное образование.

5. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / под ред. В. А. Боровковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 390 с. — Серия : Профессиональное образование

6. Банковское дело. В 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов : учебник для СПО / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 301 с. — Серия : Бакалавр. Профессиональное образование.

7. Банковское дело. В 2ч. Часть2: учебник для СПО/ под ред. Е.Ф.Жукова, Ю.А.Соколова.- М.: Издательство Юрайт, 2019.-301 с.- Серия: Профессиональное образование.

8. Банковское дело. Практикум : учеб. пособие для СПО / О. И. Ларина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 251 с. — Серия : Профессиональное образование.

¹ Образовательная организация при разработке основной образовательной программы, вправе уточнить список изданий, дополнив его новыми изданиями и/или выбрав в качестве основного одно из предлагаемых в базе данных учебных изданий и электронных ресурсов, предлагаемых ФУМО, из расчета одно издание по профессиональному модулю и/или практикам и междисциплинарным курсам.

9. Банковское дело: учебник для СПО / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — Серия : Профессиональное образование.

10. Основы банковского дела: учебник. Гриф МО РФ / В.А. Галанов. — 2-е изд. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. — 288 с. — (Профессиональное образование).

11. Основы банковского дела: учебник / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 288 с. — (среднее профессиональное образование).

12. Банковское дело : учебник и практикум для СПО / под ред.В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 422 с. — Серия : Профессиональное образование.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1.Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа <http://www.cbr.ru>

2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>

3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>

4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.

5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.

6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.

7. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Банковский маркетинг: учебник/ под ред. д.э.н., проф. Ю.А. Ровенского, д.э.н. проф. Наточеевой Н.Н. / - М.: изд-во "Проспект", - 2016. - 271 с.

2. Банки и банковские операции: учебник/ Под ред. О.И.Лаврушина М. – КНОРУС, 2016

3. Банковское дело / ред. Г.Г. Коробова. - М.: Экономистъ, 2016. - 751 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы 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, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 02. 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, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 03. 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 приемов 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 приемов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.
ОК 04. 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.

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста</p>	<p>Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе.</p>
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>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</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. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.</p>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.</p>	<p>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.</p>
<p>ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p>	<p>Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе ком-</p>

		пьютерного 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.	