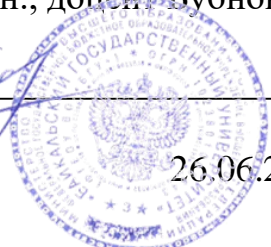
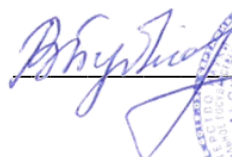


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»
Колледж Байкальского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
д.э.н., доцент Бубнов В. А.



26.06.2023 г.

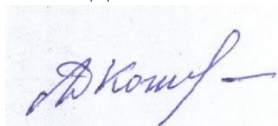
Рабочая программа

Профессиональный модуль 03. Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих
МДК 03.01. Выполнение работ по профессии Агент банка
Специальность 38.02.07 Банковское дело
Базовая подготовка

Рабочая программа междисциплинарного курса Выполнение работ по профессии Агент банка профессионального модуля Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело базовой подготовки.

Согласовано:

Методист



_____ А. Д. Кожевникова

Разработал преподаватель А.И. Журавлёва

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА | 7 |
| 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА | 11 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА | 15 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

Выполнение работ по профессии Агент банка

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело в части освоения основных видов деятельности: ведение расчетных операций, осуществление кредитных операций и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

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

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области Банковского дела при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения модуля:

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основные виды деятельности: ведение расчетных операций, осуществление кредитных операций.

Изучение модуля способствует освоению **профессиональных компетенций:**

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;

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

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.

| Код ОК | Умения | Знания |
|-------------------|---|--|
| Практический опыт | осуществления расчетно-кассового обслуживание клиентов | |
| ПК 1.1. | <ul style="list-style-type: none">- оформлять договоры банковского счета с клиентами;- проверять правильность и полноту оформления расчетных документов;- открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;- выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов;- оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; | <ul style="list-style-type: none">- содержание и порядок формирования юридических дел клиентов;- порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;- правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств;- порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов;- операций с наличностью; |

| | | |
|-------------------|--|---|
| | | - порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; |
| ПК 1.6. | - консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; - оформлять выдачу клиентам платежных карт; | - виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; |
| Практический опыт | осуществления и оформления выдачи кредитов | |
| ПК 2.1. | - консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов; - анализировать финансовое положение заемщика - юридического лица и технико-экономическое обоснование кредита; - определять платежеспособность физического лица; - оценивать качество обеспечения и кредитные риски по потребительским кредитам; - проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов, в том числе с помощью Интернет-ресурсов (Госуслуги, официальный сайт МВД); проверять качество и достаточность обеспечения возвратности кредита; - составлять заключение о возможности предоставления кредита; - использовать онлайн-калькулятор официальных сайтов банков для ускоренного расчета предстоящих платежей и максимального размера кредита; - оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); - проводить андеррайтинг кредитных заявок клиентов; - проводить андеррайтинг предмета ипотеки; | - нормативные правовые акты, регулирующие осуществление кредитных операций и обеспечение кредитных обязательств; - законодательство Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма; - законодательство Российской Федерации о персональных данных; - нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите); - рекомендации Ассоциации региональных банков России по вопросам определения кредитоспособности заемщиков; - порядок взаимодействия с бюро кредитных историй; законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг; - требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику; состав и содержание основных источников информации о клиенте; методы оценки платежеспособности физического лица, системы кредитного скоринга; - методы андеррайтинга кредитных заявок клиентов; - методы андеррайтинга предмета ипотеки; - методы определения класса кредитоспособности юридического лица. |

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 288 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 121 час;

самостоятельной работы обучающегося – 5 часов;

учебной практики – 144 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

| Код профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля* | Всего часов | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | Практика | |
|----------------------------------|--|-------------|---|--|---|-------------------------------------|---|----------------|--|
| | | | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | | Учебная, часов | Производственная (по профилю специальности),** часов |
| | | | Всего, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | Всего, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 1.1, 1.6 ПК 2.1. | МДК 03.01. Выполнение работ по профессии Агент банка | 270 | 121 | 70 | - | 5 | - | 144 | - |
| | Экзамен | 18 | | | | | | | |
| | Всего: | 288 | 121 | 70 | - | 5 | - | 144 | - |

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) | Объем часов | Коды компетенций |
|---|--|-------------|-------------------------------|
| МДК 03.01. Выполнение работ по должности служащего Агент банка | | 126 | |
| Тема 1. Организационная структура коммерческого банка | Органы управления коммерческим банком. Подразделения и службы в организационной структуре коммерческого банка. Структура управления банком. Требования к кадровому составу банковских служащих. | 6 | |
| | <p>Практическое занятие: Практическая работа по теме: ОПФ создания кредитных организаций. Органы управления коммерческим банком. Практическая работа по теме: Подразделения и службы в организационной структуре коммерческого банка. С использованием официальных сайтов ведущих коммерческих банков. Работа в малых группах Практическая работа по определению типа организационной структуры коммерческого банка работа с официальными сайтами банков</p> | 6 | |
| Тема 2. Банковская триада. Качество банковских услуг. | <p>1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь (ТРИАДА). Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. 2. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна. (интерактивная лекция с использованием эл. Доски Migo.com) 3. Особенности банковских услуг. (Базовые, Функциональные, Специфические и Характерные) 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.</p> | 8 | ПК 1.1. ПК 1.6. ПК 2.2. |
| | <p>Практическое занятие: 1. Практическая работа по теме: Современные банковские операции, продукты и услуги с использованием информационных ресурсов Банки.ру и Сравни.ру и официальных сайтов банков. 2. Практическая работа: «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей». 3. Практическая работа по теме: Качество банковских услуг с использованием интернет-сайтов Сравни.ру, Банки.ру</p> | 8 | |

| | | | |
|--|--|-----------|-------------------------------|
| | 4. Определение классификации банковских продуктов и услуг (работа с официальными сайтами банков). Оценка работы студентов с использованием интерактивной доски Mentimeter | | |
| Тема 3. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. | 1.Понятие жизненного цикла банковского продукта Этапы жизненного цикла банковского продукта. (Интерактивная лекция с использованием доски Miro.com) 2.Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. 3.Тарифы на банковские услуги. | 6 | ПК 1.1. ПК 1.6. ПК 2.2. |
| | Практическое занятие: 1.Понятие жизненного цикла банковского продукта (работа в малых группах) 2.Практическая работа: Определение цены на банковский продукт. 3.Оценка СРС | 6 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Исследовательская работа на тему Тарифы исследуемого банка. (Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги по направлениям деятельности). | 2 | |
| Тема 4. Продуктовая линейка банка | 1.Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. 2.Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. (Интерактивная лекция с использованием доски Miro.com) 3.Система управления продуктами коммерческого банка. 4.Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. 5.Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. 6.Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование | 12 | ПК 1.1. ПК 1.6. ПК 2.2. |
| | Практическое занятие: 1.Практическая работа «Консультирование по выбору банковских продуктов по вкладу для частных лиц» (выяснение потребностей) 2.Практическая работа «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» (выяснение потребностей в РКО) 3.Практическая работа Консультирование по выбору банковских продуктов по кредиту для частных лиц» (выяснение потребностей и возможностей клиентов) 4. Практическая работа Консультирование по выбору инвестиционных и страховых продуктов для частных лиц » (выяснение потребностей и возможностей клиентов) 5.Оценка презентаций СРС с использованием интерактивной доски Mentimeter | 12 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся. Презентация на тему Изучение продуктовой линейки исследуемого банка. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков) | 3 | |

| | | | |
|--|---|----|------------------------------|
| | Зачет | 2 | |
| Тема 5. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Деловая репутация банка. Конкурентоспособность банковских продуктов | 1.Составляющие корпоративного 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. 2.Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды. 3. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов | 6 | ПК 1.1. ПК 1.6. |
| | Практическое занятие: 1.«Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». (работа в малых группах) 2. Практическая работа «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов» 3. Подготовка презентации на тему: «Бренд исследуемого банка» Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития) 4. Оценка презентаций с использованием интерактивной доски Mentimeter 5. Практическая работа «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». С использованием интернет-ресурса риарейтинг.ру, банки.ру 6. Практическая работа .Анализ показателей финансово-хозяйственной деятельности кредитной организации на основе данных РСБУ. | 12 | |
| Тема 6. Виды каналов продаж банковских продуктов | 1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». 2. Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). Преимуществами системы 3. Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк». Политика банка в области продаж банковских продуктов. 4.Организация продаж банковских продуктов. 5 шагов продаж. Крос-продажи. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. | 8 | ПК 1.1. ПК 1.6. ПК 2.2 |
| | Практическое занятие: 1.«Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». (работа в малых группах) 2.Практическая работа «Выбор Интернет-банкинга» Работа с интернет-ресурсами ведущих банков. | 16 | |

| | | | |
|---|---|------------|------------------------------|
| | <p>3. Практическая работа «Встреча с клиентом» (по видам обслуживания) Кейс, разработка скрипта по продаже</p> <p>4. Подготовка презентации онлайн-сервисам банка</p> <p>5. Подготовка презентации по дебетовым и кредитным картам</p> <p>6. Подготовка презентации по кредитным продуктам банка</p> <p>7. Деловая игра с использованием презентаций. Оценка студентов с использованием интерактивной доски Mentimeter</p> | | |
| Тема 7. Формирование клиентской базы | <p>1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. (Интерактивная лекция с использованием доски Miro.com)</p> <p>2. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</p> | 5 | ПК 1.1. ПК 1.6. ПК 2.2 |
| | <p>Практическое занятие:</p> <p>1 «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов». (работа в малых группах)</p> <p>2 Практическая работа «Встреча с клиентом. Выявление потребностей, с целью привлечения на обслуживание клиента»</p> <p>3 Деловая игра Встреча с клиентами в рамках прямого маркетинга</p> <p>4. Деловая игра Встреча с клиентом в рамках офисного обслуживания (идентификация клиента, презентация продукта и заключения сделки)</p> <p>5. Деловая игра Встреча с клиентом в рамках послепродажного обслуживания.</p> | 10 | |
| | Дифференцированный зачет | 3 | |
| Учебная практика | <p>Виды работ</p> <p>1. Знакомство с банком:</p> <ul style="list-style-type: none"> - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, 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. <p>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</p> <p>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p> | 144 | ПК 1.1. ПК 1.6. ПК 2.2 |

| | | | |
|--------------------------|---|-----------|--|
| | <p>4. Изучение тарифов банка.</p> <p>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</p> <p>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</p> <p>7. Анализ клиентской базы банка.</p> <p>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</p> <p>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</p> <p>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</p> <p>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</p> <p>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг в банке</p> <p>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</p> | | |
| Экзамен по модулю | | 18 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля обеспечена наличием лаборатории «Учебный банк».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест лаборатории «Учебный банк»:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- калькуляторы;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно в кредитных организациях.

.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.
2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.

Федеральные законы,

постановления Правительства и нормативные документы:

1. Гражданский кодекс РФ.
2. О банках и банковской деятельности: Федер. закон от 02.12.90 г. № 395–1 с последующими изменениями и дополнениями.
3. О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России): Федер. закон от 10.07.2002 г. № 86–ФЗ с последующими изменениями и дополнениями.
4. О национальной платежной системе: Фед. закон от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ с последующими изменениями и дополнениями.
5. О валютном регулировании и валютном контроле: Фед. закон от 10.12.2003 № 173-ФЗ с последующими изменениями и дополнениями.
6. Положение о правилах осуществления перевода денежных средств: Положение ЦБ РФ от 19.06.2012 г. № 383-П с последующими изменениями и дополнениями.
7. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности: Положение ЦБ РФ от 28.06.2017 г. № 590-П с изменениями и дополнениями.

8. Положение о порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории РФ: Положение ЦБ РФ от 29.01.2008 г. № 630-П с изменениями и дополнениями.

9. Положение о платежной системе Банка России: Положение ЦБ РФ от 24.09.2020 № 732-П с изменениями и дополнениями.

Основные источники:

1. Анохин, Н. В. Банковские операции на финансовом рынке: практикум для студентов СПО / Н. В. Анохин, Л. Д. Медведева. — Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2019. — 107 с. — ISBN 978-5-7014-0921-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95196.html>

2. Банковское дело [Электронный ресурс]: учебник / Ю.М. Складорова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. — 400 с. — 978-5-9596-1395-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76021.html>.

3. Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» : учебник для СПО / С. А. Белова, Т. Е. Давыдова, Н. П. Иванова [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2023. — 177 с. — ISBN 978-5-4488-1588-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/127544>.

4. Пфау Е.В. Технологии розничного банка [Электронный ресурс] / Е.В. Пфау. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЦИПСИР, 2018. — 252 с. — 978-5-406-04421-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50915.html>.

5. Шитов, В. Н. Банковское дело : учебное пособие / В. Н. Шитов. — Ульяновск : Ульяновский государственный технический университет, 2022. — 127 с. — ISBN 978-5-9795-2202-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121264.html>

Дополнительные источники:

1. Банки и небанковские кредитные организации и их операции [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению «Экономика» / Е.Ф. Жуков [и др.]. — 4-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 559 с. — 978-5-238-02239-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74879.html>.

Периодическая печать:

1. Деньги, кредит, банки.
2. Банковский менеджмент и маркетинг.
3. Вестник Банка России.
4. Банковское дело.

Интернет – ресурсы:

1. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека
2. <http://www.edu.ru/> - Российское образование: федеральный образовательный портал
3. <http://www.alleng.ru/> - Всем, кто учится (учебные материалы, различные учебные пособия)
4. <http://www.edu.ru/> - единое окно доступа к образовательным ресурсам России;
5. <http://www.libs.ru> – библиотеки России;
6. <http://www.nlr.ru> – Российская национальная библиотека;
7. <http://www.public.ru> – электронная библиотека СМИ;
8. www.cbr.ru - Официальный сайт Банка России.
9. <http://www.banki.ru> - Банковский информационно-аналитический портал.
10. [Lib-catalog.isea.ru](http://lib-catalog.isea.ru).

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Образовательное учреждение располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, междисциплинарной и модульной подготовки, предусмотренных паспортом модуля. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

Освоение модуля предусматривает:

- выполнение обучающимся практических занятий, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров;
- освоение обучающимся программы модуля в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательном учреждении или в профильных организациях;
- проведение учебной практики в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Образовательное учреждение обеспечено необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

При освоении модуля предусматриваются групповые и индивидуальные консультации.

Освоение модуля обеспечивается учебно-методической документацией по всем междисциплинарным курсам модуля. Каждый обучающийся имеет доступ к базам данных и библиотечным фондам образовательного учреждения. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Освоению профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин:

- Документационное обеспечение профессиональной деятельности,
- Экономика организации,
- Бухгалтерский учет.

3.4. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **102 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **26 часов**

| Тема занятия | часы | Форма проведения |
|--|------|--|
| 1.Подразделения и службы в организационной структуре коммерческого банка | 2 | Работа в малых группах |
| 2. Классификация банковских услуг | 2 | Интерактивная лекция с использованием эл. Доски Miro.com |
| 3. Банковская триада. Качество банковских услуг. | 2 | Оценка работ с использованием интерактивной доски Mentimeter |
| 4. Исследование рынка банковских продуктов. | 2 | Оценка презентаций СРС с использованием интерактивной доски Mentimeter |
| 5. Этапы жизненного цикла банковского продукта | 2 | Интерактивная лекция с использованием эл. Доски Miro.com |
| 6. Продуктовая линейка банка | 2 | Интерактивная лекция с использованием эл. Доски Miro.com |
| 7. Деловая репутация банка. | 2 | Работа в малых группах (технология сотрудничества) |
| 8. Корпоративный и продуктовые бренды банка | 2 | Оценка презентаций СРС с использованием интерактивной доски Mentimeter |
| 10.Виды каналов продаж банковских продуктов | 2 | Работа в малых группах (технология сотрудничества) |
| 11.Виды каналов продаж банковских продуктов | 4 | Оценка презентаций СРС с использованием интерактивной доски Mentimeter |
| 12.Формирование клиентской базы | 2 | Интерактивная лекция с использованием эл. Доски Miro.com |
| 13.Формирование клиентской базы | 2 | Работа в малых группах (технология сотрудничества) |

3.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по **ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**:

- наличие высшего экономического образования, соответствующего профилю преподаваемых разделов модуля **Выполнение работ по должности служащего Агент банка**;

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- проходить стажировку в профессиональных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководителями практики от учебного заведения должны быть преподаватели общепрофессиональных дисциплин и профессионального модуля.

Руководители практики должны:

- иметь практический опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- отвечать за освоение обучающимися профессионального цикла.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Код компетенции | Умения и знания | Основные показатели оценки результата | Методы оценки |
|-----------------|---|--|---|
| Умения: | | | |
| У1 | осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; | Способность найти необходимую информацию используя информационные ресурсы | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| У2 | выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; | Способность найти необходимую информацию используя информационные ресурсы, проводить анкетирование клиентов. | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| У3 | выявлять потребности клиентов и определять преимущества банковских продуктов для клиентов | Способность найти необходимую информацию используя информационные ресурсы, качество | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, |

| | | | |
|----|---|---|---|
| | | консультации клиентов | подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| У4 | ориентироваться в продуктовой линейке банка и консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка и тарифам по ним | Способность находить необходимую информацию используя информационные ресурсы | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| У5 | выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка | Способность найти необходимую информацию используя информационные ресурсы, качество консультации клиентов | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| У6 | формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка, используя личное имиджевое воздействие на клиента | Способность найти необходимую информацию используя информационные ресурсы, качество консультации клиентов | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | | | презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| У7 | формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; | Способность найти необходимую информацию используя информационные ресурсы, качество проведения продажи клиенту | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| У8 | организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг, использовать различные формы продвижения банковских продуктов | Способность найти необходимую информацию используя информационные ресурсы, создавать презентацию, качество проведения продажи клиенту с помощью презентации | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| У9 | осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов | Способность найти необходимую информацию используя информационные ресурсы, качество проведения консультации клиентам | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении |

| | | | |
|---------|--|---|---|
| | | | индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| ПК 1.1. | Консультирование клиентов по расчетно-кассовым операциям | Правильность проведения консультации клиентов | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| ПК 1.6. | Консультирование клиентов по платежным картам; | Правильность проведения консультации клиентов | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| ПК 2.1. | Консультирование клиентов по кредитным продуктам банка | Правильность проведения консультации клиентов | Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, |

| | | | |
|----------------|---|---|---|
| | | | работ по учебной практике |
| Знания: | | | |
| 31 | определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта, классификацию банковских операций, продуктов и услуг | Написание тестов | 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 практике |
| 32 | параметры и критерии качества банковских услуг | Написание тестов, правильное определение параметров и критериев качества на основе информационных ресурсов и международных стандартов | 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 практике |
| 33 | понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы | Написание тестов | 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 практике |
| 34 | структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке, определение ценовой политики банка, ее объекты и типы | Написание тестов | 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 практике |
| 35 | понятие продуктовой линейки банка и ее структуру, продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности | Написание тестов, создание презентаций, правильное определение структуры на основе информационных ресурсов банка | 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 практике |
| 36 | основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений | Написание тестов, создание презентаций, правильное определение структуры банковских продуктов на основе информационных ресурсов банка | 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 практике |

| | | | |
|-----|---|--|--|
| 37 | организационно-управленческую структуру банка | Написание тестов, создание презентаций, правильное определение структуры на основе информационных ресурсов банка | 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 практике |
| 38 | составляющие успешного банковского бренда, роль бренда банка в продвижении банковских продуктов | Написание тестов, создание презентаций, правильное определение составляющих бренда на основе информационных ресурсов банка | 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 практике |
| 39 | понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг | Написание тестов, написание практических работ, создание презентаций | 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 практике |
| 310 | особенности продажи банковских продуктов и услуг, основные формы продаж | Написание практических | деятельности обучающегося в |

| | | | |
|-----|--|--|--|
| | банковских продуктов и политику банка в области продаж | работ, проведение консультативной продажи | процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| 311 | условия успешной продажи банковского продукта, этапы продажи и организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов | Написание тестов, написание практических работ, проведение консультативной продажи, подготовка презентации | 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 практике |
| 312 | отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг, способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам, способы продвижения банковских продуктов | Написание тестов, | 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 практике |
| 313 | правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг | Написание тестов, написание практических | деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной |

| | | | |
|-----|---|--|--|
| | | работ, проведение консультативной продажи, подготовка презентации | программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| 314 | принципы взаимоотношений банка с клиентами | Написание тестов, написание практических работ, проведение консультативной продажи, подготовка презентации | 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 практике |
| 315 | психологические типы клиентов, приёмы коммуникации, способы выявления потребностей клиентов | Написание тестов, написание практических работ, проведение консультативной продажи, | 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 практике |
| 316 | каналы для выявления потенциальных клиентов | Написание тестов, написание практических работ, проведение | деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических |

| | | | |
|---------|--|--|--|
| | | консультативной продажи | занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике |
| ПК 1.1 | Консультирование клиентов по расчетно-кассовым операциям | Понимание нормативных актов, регламентирующих кассовые, расчетные операции банка | 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 практике |
| ПК 1.6. | Консультирование клиентов по платежным картам; | Систематизация видов платежных карт, операций | 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 практике |
| ПК 2.1. | Консультирование клиентов по кредитным продуктам банка. | Составление кредитного дела, анализ основных положений кредитного договора | 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 практике |
|--|--|--|---|