

Рабочая программа

Профессиональный модуль 03. Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих
Базовая подготовка

Иркутск 2024

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Выполнение работ по профессии Агент банка

1.1 Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» включает теоретическую, методическую и практическую подготовку агентов банка для осуществления продаж банковских продуктов и услуг, разработки новых видов банковских продуктов и услуг и продвижения их на банковском рынке.

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы профессионального цикла.

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
ПК 3.1	Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
ПК 3.2	Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	консультирования и продвижения банковских продуктов и услуг.
Уметь	собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; использовать технические средства коммуникации; организовывать деловые встречи с клиентами; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; организовывать презентации банковских продуктов и услуг; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента;

	<p>использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;</p> <p>информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;</p> <p>компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;</p> <p>выявлять потребности клиентов;</p> <p>стимулировать клиентов повторно обращаться в банк.</p>
Знать	<p>источники и методы сбора информации,</p> <p>приемы коммуникации;</p> <p>принципы и правила установления контактов с клиентами;</p> <p>способы мотивирования потенциальных клиентов;</p> <p>способы работы с различными техническими средствами коммуникации;</p> <p>психологические типы клиентов;</p> <p>правила ведения переговоров;</p> <p>правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>технику общения во время ведения переговоров;</p> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;</p> <p>потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;</p> <p>организационно-управленческую структуру банка;</p> <p>политику и перспективы развития банка;</p> <p>банковские продукты и услуги;</p> <p>способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</p>

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 279,

в том числе в форме практической подготовки –144.

Из них на освоение МДК – 126,

в том числе самостоятельная работа – 15

практики, в том числе учебная – 36,

производственная – 108.

Промежуточная аттестация – 9

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе					
					Лабораторных и практических. занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
ПК 3.1. ПК 3.2. ОК 2, ОК 04	МДК 03.01. Технология выполнения работ по должности служащего "Агент банка"	126	62	126	62		15			
	Учебная практика, часов	36	36						36	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108	108							108
	Экзамен по модулю	9						9		
	Всего:	279	206	126	62		15	9	36	108

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. Банковская триада. Качество банковских услуг.	Содержание	6	ОК 02 ОК 04 ПК 3.1 ПК 3.2
	<p>1.Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь (ТРИАДА). Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка.</p> <p>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 Miro.com) 3. Особенности банковских услуг. (Базовые, Функциональные, Специфические и Характерные)</p> <p>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>		
	<p>Практическое занятие:</p> <p>1. Практическая работа: Современные банковские операции, продукты и услуги с использованием информационных ресурсов Банки.ру и Сравни.ру и официальных сайтов банков.</p> <p>2. Практическая работа: «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».</p> <p>3. Практическая работа: Качество банковских услуг с использованием интернет-сайтов Сравни.ру, Банки.ру</p> <p>4. Определение классификации банковских продуктов и услуг (работа с официальными сайтами банков).</p> <p>5.Оценка работы студентов</p>		
Тема 2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание	2	ОК 02 ОК 04 ПК 3.1 ПК 3.2
	<p>1.Понятие жизненного цикла банковского продукта Этапы жизненного цикла банковского продукта. (Интерактивная лекция с использованием доски Miro.com)</p> <p>2.Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика.</p> <p>3.Тарифы на банковские услуги.</p>		
	<p>Практическое занятие:</p> <p>1.Понятие жизненного цикла банковского продукта (работа в малых группах)</p> <p>2.Практическая работа: Определение цены на банковский продукт.</p>	6	

	3.Оценка СРС		
	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 3. Продуктовая линейка банка	Содержание	6	ОК 02 ОК 04 ПК 3.1 ПК 3.2
	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 Migo.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		
	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 на основе критериев оценки для ДЭ	10	
	Самостоятельная работа обучающихся. Презентация на тему Изучение продуктовой линейки исследуемого банка. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков)	3	
	Зачет		
Тема 4. Современные стандарты обслуживания в отделениях банка	Содержание	6	ОК 02, ОК 04, ПК 3.1, ПК 3.2
	1. Автоматизированное рабочее место агента банка Требования к коммуникативным особенностям агента банка 2. Внешний вид сотрудника банка 3. Корпоративная этика в банке		

	Практическое занятие «Кодекс служебной профессиональной этики и норм поведения служащего Банка»	2	
	Самостоятельная работа Работа со стандартами банковского обслуживания клиентов ISO 9000	4	
Тема 5. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Деловая репутация банка. Конкурентоспособность банковских продуктов	Содержание	8	ОК 02 ОК 04 ПК 3.1 ПК 3.2
	1. Составляющие корпоративного бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. 2 Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. 3. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды. 4. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов		
	Практическое занятие: 1. Практическая работа «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов» 2. 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) 3. Практическая работа «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». С использованием интернет-ресурса riareyting.ru, банки.ru 4. Практическая работа .Анализ показателей финансово-хозяйственной деятельности кредитной организации на основе данных РСБУ.	8	
Тема 6. Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание	10	ОК 02 ОК 04 ПК 3.1 ПК 3.2
	1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж – стационарная форма и дистанционная форма продаж. 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. Кросс-продажи. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта).		

	5.Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов.		
	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. 3.Практическая работа «Встреча с клиентом» (по видам обслуживания) Кейс, разработка скрипта по продаже 4. продажа онлайн-сервисам банка 5. продажа по дебетовым и кредитным картам 6. продажа по кредитным продуктам банка.	12	
Тема 7 Продвижение банковских продуктов и услуг	Содержание 1.Понятие продвижения банковских продуктов и услуг. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. 2.Способы продвижения банковских продуктов и услуг. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. 3.Формирование общественного мнения. Поддержание связи с органами власти. Спонсоринг, выставки. Реклама в неявной форме. Связи с инвесторами. Связи со СМИ. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	6	ОК 02 ОК 04 ПК 3.1 ПК 3.2
	Практическое занятие «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг» «Использование различных форм продвижения банковских продуктов и услуг» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».	6	
	Самостоятельная работа Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка.	6	

	<ul style="list-style-type: none"> - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа – рилайшенз. - Поддержание связи с органами власти. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов. 		
Тема 8. Формирование клиентской базы	<p>Содержание</p> <p>1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами.</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>	6	ОК 02 ОК 04 ПК 3.1 ПК 3.2
	<p>Практическое занятие:</p> <p>1 Практическая работа «Встреча с клиентом. Выявление потребностей, с целью привлечения на обслуживание клиента»</p> <p>2 Деловая игра Встреча с клиентами в рамках прямого маркетинга</p> <p>3. Деловая игра Встреча с клиентом в рамках офисного обслуживания (идентификация клиента, презентация продукта и заключения сделки)</p> <p>4. Деловая игра Встреча с клиентом в рамках послепродажного обслуживания.</p>	8	
Дифференцированный зачет			
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; 	36	ПК 3.1 ПК 3.2

	<ul style="list-style-type: none"> - 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> <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>		
<p>Производственная практика</p>	<p>Производственная практика 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> <p>4. Изучение тарифов банка.</p>	<p>108</p>	<p>ПК 3.1 ПК 3.2</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		9	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Лаборатория «Учебный банк», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

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 Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. 24.07.2023 г.) с изменениями, <http://www.consultant.ru>.

2. 17. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (04.08.2023 г.), <http://www.consultant.ru>.

3. 18. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 24.07.2023 г.), <http://www.consultant.ru>.

Основные источники:

1. Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» : учебник для СПО / С. А. Белова, Т. Е. Давыдова, Н. П. Иванова [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-1588-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/127544.html>

2. Дмитриева, И. Е. Финансы, денежное обращение и кредит : учебное пособие для СПО / И. Е. Дмитриева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 190 с. — ISBN 978-5-4488-0850-0, 978-5-4497-0595-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/95600>

3. 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, 2020. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10510-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452205>.

5. 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, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09688-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452375>.

6. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева;

под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09422-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452205>.

7. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 368 с. — (Профессиональное образование). — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452206>.

Дополнительные источники:

1 Банковское право: учебно-методическое пособие для СПО / составители С. А. Кадыханова, И. М. Каленбет — Саратов: Профобразование, 2021. — 310 с. — ISBN 978-5-4488-1130-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/105140>

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.

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:			
ПК 3.1	<p>У1 собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;</p> <p>У2 использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;</p> <p>У3 устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;</p> <p>У4 мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;</p> <p>У5 использовать технические средства коммуникации;</p> <p>У6 организовывать деловые встречи с клиентами;</p> <p>У7 владеть техникой ведения переговоров с клиентами;</p> <p>У8 организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>У9 предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;</p> <p>З1 источники и методы сбора информации,</p> <p>З2 приемы коммуникации;</p> <p>З3 принципы и правила установления контактов с клиентами;</p> <p>З4 способы мотивирования потенциальных клиентов;</p> <p>З5 способы работы с различными техническими средствами коммуникации;</p> <p>З6 психологические типы клиентов;</p> <p>З7 правила ведения переговоров;</p> <p>З8 правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>З9 технику общения во время ведения переговоров;</p> <p>З10 правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>	<p>Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении консультирования клиентов банка</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике</p> <p>Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена</p>
ПК 3.2	<p>У10 формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</p> <p>У11 использовать личное имиджевое</p>	<p>Демонстрация профессиональных знаний и умений при</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения</p>

	<p>воздействие на клиента; У12 использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; У13 информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; У14 компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах; У15 выявлять потребности клиентов; У16 стимулировать клиентов повторно обращаться в банк 310 политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; 311 основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета; 312 потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов; 313 организационно-управленческую структуру банка; 314 политику и перспективы развития банка; банковские продукты и услуги; 315 способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</p>	<p>продвижении банковских продуктов и услуг</p>	<p>образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике</p>
ОК 02	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>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</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена</p>
ОК 04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Способность находить необходимую информацию используя информационные ресурсы</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических</p>

			занятиях, в ходе тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике
--	--	--	--

Подготовил преподаватель Журавлева А.И.