



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ДВАЖДЫ ГЕРОЯ  
СОВЕТСКОГО СОЮЗА, ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА А.А. ЛЕОНОВА»

---

**ТЕХНИКУМ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**38.02.07 Банковское дело**

**Королев, 2023 г.**

**Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)». – Королев МО: ТУ им. А.А. Леонова, 2023.**

Рабочая программа профессионального модуля составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО), Учебного плана по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии «Банковское дело»: 16.05.2023 г., протокол №9.

Рабочая программа рассмотрена на заседании учебно-методического совета 17.05.2023 г., протокол №5.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

### 1.1. Цель и результаты освоения профессионального модуля

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

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	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
ВД 3	«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» (20002 Агент банка)
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. Перечень личностных результатов:

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в	ЛР 2

деятельности общественных организаций.	
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Забогающийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	ЛР 13
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 14
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	ЛР 15

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Проявляющий уважение к символике Российской Федерации, Московской области, военной символике и воинской реликвии	<b>ЛР 16</b>
Следующий здоровому образу жизни и массовому культурно-спортивному досугу	<b>ЛР 17</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Добросовестный, соответствующий высоким стандартам бизнес-этики и способствующий разрешению явных и скрытых конфликтов интересов, возникающих в результате взаимного влияния личной и профессиональной деятельности. Осознающий ответственность за поддержание морально-психологического климата в коллективе	<b>ЛР 18</b>
Стремящийся создавать и поддерживать хорошие отношения, повышать доверие контрагентов, укрепляющий деловой имидж	<b>ЛР 19</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
Принимающий правила внутреннего распорядка обучающихся в части выполнения обязанностей	<b>ЛР 20</b>

**1.1.4. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:**

<b>Иметь практический опыт</b>	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
<b>уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> <li>- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul>
<b>знать</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</li> <li>- классификацию банковских операций;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности банковских услуг и их классификацию;</li> <li>- параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li> <li>- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</li> <li>- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</li> <li>- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</li> <li>- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li> <li>- организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>- составляющие успешного банковского бренда;</li> <li>- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li> <li>- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</li> <li>- особенности продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основные формы продаж банковских продуктов;</li> <li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- условия успешной продажи банковского продукта;</li> <li>- этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li> <li>- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>- способы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- принципы взаимоотношений банка с клиентами;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>- приёмы коммуникации;</li> <li>- способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- каналы для выявления потенциальных клиентов.</li> </ul>
--	---

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:**

Всего часов - **380** часов, в том числе

в форме практической подготовки –        часов.

Из них на освоение МДК –        часов:

-МДК.03.01 «Управление клиентской базой» – **82** часа;

-МДК.03.02 «Продвижение и продажа банковских продуктов и услуг» – **82**;

-самостоятельную работу **20** часов,

Практики, в том числе:

-учебная – **108** часов;

-производственная – **72** часа.

Промежуточная аттестация в форме экзамена по модулю ПМ.03 – **36** часов.





ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9.ОК 10. ОК 11.	<b>Экзамен по ПМ</b>	<b>36</b>						
	<b><i>Всего:</i></b>	<b>380</b>						

## 2.2. Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Объем часов
ПМ 03. МДК 03.01 «Управление клиентской базой»		82
<b>Раздел 1. Установление и поддержание профессиональных отношений с клиентами</b>		
<b>Тема 1.1. Профессиональные отношения с клиентами банка</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Коммуникации в деловой среде. Роль коммуникаций в управлении. Особенности речевой культуры. Основы речевого этикета.	
	<b>Практические занятия</b>	
	1. Деловые коммуникации и их роль в управлении 2. Коммуникации в управлении. Имитационное моделирование.	
<b>Тема 1.2. Формы деловой коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Технология и психология делового общения. Нормы и правила делового этикета. Правила делового этикета в банковских учреждениях	
	<b>Практические занятия</b>	
	1. Правила проведения деловой беседы (в банке) 2. Правила делового этикета в банковских учреждениях 3. Деловые кейсы. Проведение деловых переговоров	
<b>Тема 1.3 Профессиональная этика</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Понятие профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Банковская этика	
	<b>Практические занятия</b>	
	1. Профессионализм как нравственная черта личности 2. Место банковской этики в банковской системе 3. Тестирование на тему профессиональной этики 4. Этика бизнеса и деловых отношений	
<b>Тема 1.4 Формирование имиджа делового человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Понятие имиджа. Общее понятие имиджа. Виды имиджа. Имидж личности. Имидж организации. Имидж банка	
	<b>Практические занятия</b>	
	1. Формирование имиджа делового человека 2. Элементы корпоративного имиджа	
<b>Тема 1.5 Конфликт и его преодоление</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Понятие и роль конфликта в организации. Виды конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Процесс развития конфликта. Конфликты в организации	
	<b>Практические занятия</b>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Задание «Оценка конфликтной ситуации»</li> <li>2. Мини-кейсы «Методы разрешения конфликтных ситуаций в банке»</li> </ol>	
<b>Тема 1.6 Планирование и анализ рабочего времени</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Сущность планирования деятельности банка. Анализ рабочего времени сотрудников банка	
	<b>Практические занятия</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование ресурсной базы банка</li> <li>2. Особенности анализа рабочего времени сотрудников банка</li> </ol>	
<b>Раздел 2. Организация деловых коммуникаций</b>		
<b>Тема 2.1. Маркетинговая информация и маркетинговые исследования</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Роль маркетинговых исследований в концепции маркетинга. Роль маркетинговой информации в деятельности банка. Организация маркетинговых исследований в банке. Конкурентоспособность банковских продуктов и услуг	
	<b>Практические занятия</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды маркетинговых исследований</li> <li>2. Организация маркетинговых исследований.</li> <li>3. Методы планирования маркетинговых исследований</li> <li>4. Анализ конкурентоспособности банка</li> </ol>	
<b>Тема 2.2 Изучение потребителей банковских услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Сущность и цели банковского маркетинга. Методы изучения потребителей банковских услуг. Технологии проведения МИ	
	<b>Практические занятия</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Содержание банковского маркетинга</li> <li>2. Применение матрицы Ансоффа при формировании стратегии развития банка</li> <li>3. Основные факторы поведения потребителей банковских услуг</li> <li>4. Изучение типов потребителей банковских услуг</li> <li>5. Изучение технологий проведения маркетинговых исследований</li> <li>6. Использование маркетинговых данных</li> </ol>	
<b>Тема 2.3 Технологии привлечения клиентов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	
	Определение стратегии банка на основе использования маркетинговых исследований. Стратегии развития банка. Методы изучения потребителей банковских услуг. Технологии привлечения клиентов	
	<b>Практические занятия</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение продуктовой политики банка</li> <li>2. Стратегии развития банка</li> <li>3. Анализ внешней и внутренней среды банка</li> <li>4. Изучение методов и подходов к изучению потребностей клиентов банка</li> <li>5. Изучение профиля клиентов банка</li> <li>6. Изучение продолжительности обслуживания в банке</li> </ol>	

	<b>ВСЕГО по МДК.03.01</b>	<b>82</b>
<b>МДК. 03.02 Продвижение и продажа банковских продуктов и услуг</b>		<b>82</b>
<b>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>	
	<b>1.</b> 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».	
	<b>2.</b> 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.	
	<b>3.</b> 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.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	
	<b>1. Практическое занятие</b> «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Private banking - сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг». Практическое задание «Пластиковая безопасность».	
<b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>	
	<b>1.</b> Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).	
	<b>2.</b> Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	
	<b>1. Практическое занятие</b> «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	
	<b>2. Практическое занятие</b> «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».	
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</b>		
1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking.		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Стратегия пакетирования банковских продуктов.</li> <li>- Элементы стратегии продаж внутри банка.</li> <li>- Фронт-офис продаж банка.</li> <li>- Персональные продажи.</li> <li>- Имиджевая реклама.</li> <li>- Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.</li> <li>- Реклама в прессе.</li> <li>- Радио и телереклама.</li> <li>- Спонсоринг.</li> <li>- Продакт-плейсмент.</li> <li>- Паблик рилейшнз (PR).</li> <li>- Медиа – рилайшенз.</li> <li>- Government Relations.</li> <li>- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.</li> <li>- Преимущества лояльного клиента.</li> <li>- CRM – система.</li> <li>- Процесс формирования лояльности клиентов.</li> <li>- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.</li> </ul> <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p>	
<p><b>Учебная практика раздела № 2</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p><b>1</b> Занятия в мастерской «Учебный банк:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».</li> <li>2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».</li> <li>3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</li> <li>4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</li> <li>5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</li> <li>6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</li> <li>7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</li> <li>8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</li> <li>9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</li> <li>10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</li> <li>11. Тренинг «Определение типа клиента».</li> <li>12. Практикум «Моделирование поведения клиента».</li> <li>13. Групповое обсуждение вопросов:</li> </ol> <p>Основные ошибки в общении с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Понятие «трудный клиент».</li> <li>- Причины появления трудных клиентов.</li> <li>- Преодоление безразличия клиентов.</li> <li>- Критерии выбора банка клиентами.</li> <li>- Причины, по которым клиент меняет банк.</li> <li>- Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.</li> </ul>	<p><b>108</b></p>
<p><b>Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</b></p> <p><b>Виды работ</b></p>	<p><b>72</b></p>

<p>1. Знакомство с банком:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li> <li>- бренд (наме, логотип, слоган, миссию и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схему организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информацию о рейтингах и премиях банка;</li> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> </ul> <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 банке</p> <p>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</p>	
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>36</b>
<b>Всего</b>	<b>380</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

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

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:**

-кабинет междисциплинарных курсов;

-лаборатория «Учебный банк»;

-аудитория для самостоятельной работы, где предусмотрена возможность обеспечения свободного доступа к сети Интернет, к ЭБС, электронными образовательным и информационным ресурсам.

**Оборудование учебного кабинета:**

Рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся.

**Технические средства обучения:**

Магнитно-маркерная учебная доска, компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office, мультимедийное оборудование, калькуляторы.

**Оборудование лаборатории:** компьютеры, посадочные места по количеству студентов и рабочее место преподавателя.

**Учебно-методическое обеспечение:** наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методические комплекты (УМК), обеспечивающие освоение учебного материала по ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка).

Библиотечный фонд дополнен энциклопедиями, справочниками, научно-популярной литературой по вопросам профессионального модуля и др.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Основные источники:**

1. Стародубцева Елена Борисовна. Основы банковского дела : Учебник. - 2 ; перераб. и доп. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 288 с.

**Дополнительные источники:**

1. Елисеева, А. Р. Рынок ценных бумаг : учебник для студентов учреждений среднего проф. образования / А.Р. Елисеева. - Москва : Издательский центр "Академия", 2020. - 128 с.

**Интернет-ресурсы:**

1. [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) - Центральный банк России
2. [www.finans.ru](http://www.finans.ru) - Бизнес планы, инвестиционные проекты
3. [www.bankir.ru](http://www.bankir.ru) – банки, рейтинг банков, кредиты, банки
4. [www.minfin.ru](http://www.minfin.ru) – Министерство финансов РФ
5. [www.rbcdaily.ru](http://www.rbcdaily.ru) - ежедневная деловая газета
6. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – электронный ресурс «КонсультантПлюс»
7. [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)- сайт ПАО Сбербанк

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ 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 приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.
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 компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.</p>
<p>ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p>Демонстрация профессиональных знаний</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения</p>

	банковских продуктов для кредитных организаций.	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.	