

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Академия технологии и управления»
(АНПО «Академия технологии и управления»)






РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
профессионального модуля
ПМ.03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ
НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ
СЛУЖАЩИХ

по специальности 38.02.07 Банковское дело

Разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 № 67

Утверждена в составе ППССЗ по специальности 38.02.07 Банковское дело

СОГЛАСОВАНА

 / 
подпись / ФИО

*Менеджер операционных
сервисов федерального агентства
Росстат*
Новосибирск в г. Новосибирск
должность, место работы
" 28 " *май* 2021 г.

Организация-разработчик: АНПОО «Академия технологии и управления»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Л 21.	Признающий ценность образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности
Л 22.	Проявляющий эмпатию, выражающий активную гражданскую позицию, участвующий в территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций, а также некоммерческих организаций, заинтересованных в развитии гражданского общества и оказывающих поддержку нуждающимся.
Л 23.	Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику, сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
Л 26.	Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

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
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
ПК 2.2.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
--------------------	---

ОПЫТ	
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.
знать	<p>определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</p> <p>классификацию банковских операций;</p> <p>особенности банковских услуг и их классификацию;</p> <p>параметры и критерии качества банковских услуг;</p> <p>понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</p> <p>структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</p> <p>определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</p> <p>понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</p> <p>продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</p> <p>основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</p> <p>организационно-управленческую структуру банка;</p> <p>составляющие успешного банковского бренда;</p> <p>роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</p> <p>понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</p> <p>особенности продажи банковских продуктов и услуг;</p> <p>основные формы продаж банковских продуктов;</p> <p>политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>условия успешной продажи банковского продукта;</p> <p>этапы продажи банковских продуктов и услуг;</p> <p>организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</p> <p>отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</p> <p>способы продвижения банковских продуктов;</p> <p>правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</p>

	принципы взаимоотношений банка с клиентами; психологические типы клиентов; приёмы коммуникации; способы выявления потребностей клиентов; каналы для выявления потенциальных клиентов.
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

всего – 283 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 127 часов, включая:

учебной практики – 72 часа;

производственной практики – 72 часа;

промежуточная аттестация - 12 часов

Формы проведения промежуточной аттестации:

МДК 03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»	4 семестр	Дифференцированный зачет
УП.03.01 Учебная практика	4 семестр	Дифференцированный зачет
ПП 03.01 Производственная практика (по профилю специальности)	4 семестр	Дифференцированный зачет
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	4 семестр	Квалификационный экзамен

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.					
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная	
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)							
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11. Л 21. Л 22. Л. 23. Л. 26.	Выполнение работ по профессии «Агент банка»	127	121	52	-	-	-	
	УП.03.01. Учебная практика, часов	72				72		
	ПП.03.01. Производственная практика (по профилю специальности), часов	72					72	
	Экзамен по модулю	12	-	-	-	-	-	-
	Всего:	283	121	52	-	72	72	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
3 семестр		
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		
МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»		46
Тема 1.1. Банковская триада.	Содержание учебного материала: Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.	2/2
Тема 1.1.1. Виды банковских услуг.	Содержание учебного материала: Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.	2/4
Тема 1.1.2. Качество банковских услуг.	Содержание учебного материала:	2/6
	Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.	
	Практическое занятие № 1. «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг». Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».	2/8
	Практическое занятие № 2. «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2/10
	Практическое занятие № 3. «Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	2/12
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта.	Содержание учебного материала:	2/14
	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. Значение банковских продуктов для клиентов банка.	
Тема 1.2.1. Ценообразование в	Содержание учебного материала:	2/16

банке.	Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	
	Практическое занятие № 4. Определение ценовой политики банка.	2/18
Тема 1.3. Продуктовая линейка банка.	Содержание учебного материала:	2/20
	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	
Тема 1.3.1. Банковские продукты физическим лицам.	Содержание учебного материала:	2/22
	Вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для постоянных клиентов банка и VIP-клиентов. Особенности банковских продуктов физических лиц.	
Тема 1.3.2. Банковские продукты юридическим лицам.	Содержание учебного материала:	2/24
	Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса, VIP-клиентов.	
	Практическое занятие № 5. «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов».	2/26
	Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	
	Практическое занятие № 6. «Выявление потребностей клиентов».	2/28
	Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица».	
Тема 1.4. Корпоративный и продуктовые бренды банка.	Практическое занятие № 7. «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи».	2/30
	Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».	
	Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».	2/32
	Содержание учебного материала:	
	Создание и продвижение банковского корпоративного бренда. Брендинг банковской услуги. Продвижение и позиционирование банковских продуктов для корпоративных клиентов.	
Тема 1.4.1. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Содержание учебного материала:	2/34
	Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	
Тема 1.4.2. Конкурентные позиции коммерческих банков для своих клиентов.	Содержание учебного материала:	2/36
	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	
Тема 1.4.3. Разрешение конфликтной ситуации при работе с клиентами банков.	Содержание учебного материала:	2/38
	Правила, позволяющие разрешать конфликтные ситуации в коммерческих банках. Причины и управление конфликтов между клиентами и сотрудниками в банках. Правила разговора с «трудными клиентами» в банках.	

	Практическое занятие № 8. «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда».	2/40
	Практическое задание № 9. «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».	2/42
	Практическое задание № 10. «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	2/44
	Практическое занятие № 11. «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2/46
всего за 3 семестр – 46 часов, в том числе: лекции – 24 часа; практические занятия 22 часа.		
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		
МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»		75
Тема 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов.	Содержание учебного материала:	2/2
	Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду.	
Тема 2.1.1. Стратегия пакетирования банковских продуктов.	Содержание учебного материала:	2/4
	Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк». Поддержка, контроль и оценка эффективности банковских продуктов.	
Тема 2.1.2. Основные формы продаж банковских продуктов.	Содержание учебного материала:	2/6
	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи.	
Тема 2.1.3. Политика банка в области продаж банковских продуктов.	Содержание учебного материала:	2/8
	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.	
Тема 2.1.4. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.	Содержание учебного материала:	2/10
	Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов.	
Тема 2.1.5. Коммуникации в профессиональной деятельности.	Содержание учебного материала:	2/12
	Техника ведения переговоров при продаже банковских продуктов. Основные факторы, влияющие на установление и развитие отношений с индивидуальными и корпоративными клиентами.	
	Практическое занятие № 12. «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».	2/14

	Практическое занятие № 13. 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».	2/16
	Практическое задание № 14. «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг».	2/18
	Практическое задание № 15. Семинар: «Пластиковая безопасность в коммерческих банках».	2/20
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов.	Содержание учебного материала:	2/22
	Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.	
Тема 2.2.1. Банковская реклама и связи с общественностью.	Содержание учебного материала:	2/24
	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).	
Тема 2.2.2. Методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	Содержание учебного материала:	2/26
	Сущность и основные свойства банковских услуг. Рынок банковских услуг. Методы продвижения банковских услуг и их анализ. Мероприятия по совершенствованию политики продвижения банковских продуктов. Расчет экономической эффективности от предложенных мероприятий.	
Тема 2.2.3. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	Содержание учебного материала:	2/28
	Маркетинг партнерских отношений в сфере банковских услуг. Организация работы по укреплению клиентской базы региональных банков. Технологии установления и развития взаимоотношений с клиентами. Технология проведения презентации банковских продуктов и услуг. Основные правила делового общения для успешной презентации услуг банка. Подготовка к презентации и порядок ее проведения.	
Тема 2.2.4. Дресс-код банковских служащих.	Содержание учебного материала:	2/30
	История возникновения понятия «дресс-код», его сущность и функции. Общие правила банковского дресс-кода: одежда, обувь, макияж, лицо, прическа, ногти, аксессуары, именной значок «бейдж». Дресс-код в ПАО «Сбербанк России», «ВТБ». Влияние дресс-кода на сотрудников и клиентов коммерческих банков.	
Тема 2.2.5. Современные способы продвижения банковских продуктов и услуг.	Содержание учебного материала:	2/32

	Сущность продвижения банковских услуг. Теоретические основы банковского маркетинга. Продвижение на рынок новых банковских услуг. Реализация элементов продвижения банковских услуг. Выявление нового необходимого вида деятельности. Разработка и внедрение маркетинговой стратегии. Оценка эффективности банковской рекламы. Особенности и проблемы системы продвижения на современном рынке банковских услуг Республики Чувашия. Обзор рынка драгоценных металлов Республики Чувашия. Новые тенденции в развитии элементов продвижения банковских услуг.	
	Практическое занятие № 16. «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2/34
	Практическое занятие № 17. «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».	2/36
	Практическое задание № 18. Структура разработки и внедрения нового банковского продукта. «Реклама для VIP-клиентов банка».	2/38
	Практическое задание № 19. Схема представления банковского продукта с использованием схемы ОПЦ. «Рекламируем наш банк». Кейс «Благотворительность».	2/40
	Практическое занятие № 20. Кейс «Работа банков в социальных сетях».	2/42
Тема 2.3 Формирование клиентской базы.	Содержание учебного материала:	
	Понятие и признаки клиента банка. Порядок формирования информации о клиентах банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	2/44
Тема 2.3.1. Принципы взаимоотношений банка с клиентами.	Содержание учебного материала:	
	Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности.	2/46
Тема 2.3.2. Программы лояльности банков.	Содержание учебного материала:	
	Цели, критерии классификации и виды. Бонусы как универсальная валюта. От фрагментарного стимулирования к единой экосистеме для удовлетворения всего спектра финансовых потребностей клиентов – настоящих и будущих.	2/48
Тема 2.3.3. Основные методы эффективной продажи банковских депозитных продуктов.	Содержание учебного материала:	
	Организация системы продаж в банке для индивидуальных клиентов. Особенности продвижения банковских депозитных продуктов и услуг для корпоративных клиентов. Изучение поведения клиентов.	2/50
Тема 2.3.4. Приёмы мультиканальности в коммерческих банках.	Содержание учебного материала:	
	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2/52
Тема 2.3.5.	Содержание учебного материала:	2/54

	Сущность и цели ИМК. Концепция управления интегрированным маркетингом в банке. ИМК в практике российских банков. Рекламные кампании в социальных медиа и их эффективность.	
Тема 2.3.6. Social Media Marketing (социальная сеть) в практике банков.	Содержание учебного материала:	2/56
	Social Media Marketing (представленность российских банков в социальных сетях): сущность, особенности, практическая применимость. Отличия SMM от других методов продвижения. Его место и роль в продвижении банковских продуктов и услуг. Основные площадки для реализации SMM политики банка.	
Тема 2.3.7. Российский рынок ДБО (дистанционное банковское обслуживание).	Содержание учебного материала:	2/58
	Сущность ДБО, виды. Место и роль ДБО в продаже и продвижении банковских продуктов и услуг. Приоритетные направления развития систем ДБО	
Тема 2.3.8. Готовая база клиентов банка.	Содержание учебного материала:	2/60
	Портрет и путь клиентов коммерческих банков: доски объявлений, домашние и сотовые телефоны, социальные сети, БКИ, различные карты, поиск по справочникам юридических лиц. Система комплексного раскрытия информации об эмитентах и СКРИН (профессиональные участники фондового рынка). Желтые страницы, сайты по поиску работы.	
	Практическое занятие № 21. «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2/62
	Практическое занятие № 22. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Элементы стратегии продаж внутри банка.	2/64
	Практическое занятие № 23. Анализ и разработка программ перекрестных продаж cross-sales. CRM – система.	2/66
	Практическое занятие № 24. Анализ и разработка финансового супермаркета - розничные продажи типовых услуг. Финансовый бутик Private banking.	2/68
	Практическое занятие № 25. Деловая игра: Фронт-офис продаж банка. Персональные продажи. Имиджевая реклама.	2/70
	Практическое занятие № 26. Деловая игра: «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».	2/72
Тема 2.3.9. Моделирование поведения клиентов в коммерческих банках.	Содержание учебного материала:	1/73
	Цели, задачи и маркетинговая стратегия банка. Характеристика рынка банковской деятельности и поведения потребителей. Комплекс маркетинга банка, товарная политика, ценовая политика, коммуникативная политика, дистрибутивная политика. Мероприятия по совершенствованию маркетинговой деятельности банка.	
Консультации	Банковские продукты и услуги	2/75
	Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	2/77
	Готовая база клиентов	2/79
Дифференцированный зачет		2/81
Всего за 4 семестр – 81 часов, в том числе:		
лекции – 45 часов		
практические занятия 30 часов;		

консультации – 6 часов.	
<p>Учебная практика: Виды работ: I. Занятия в лаборатории «Учебный банк»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». 5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». 7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. 8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. 9. Организация презентации банковских продуктов и услуг. 10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». 11. Тренинг «Определение типа клиента». 12. Практикум «Моделирование поведения клиента». 13. Групповое обсуждение вопросов: <p>Основные ошибки в общении с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. <p>II. Урок-экскурсия в банк.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Занятия в лаборатории «Учебный банк». <p>Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 3. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 4. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 5. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 6. Изучение стратегии развития банка. 7. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 8. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 9. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. 	72
Курсовой проект (работа) не предусмотрен	-
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) не предусмотрены	-
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) не предусмотрена	-
Производственная практика (по профилю специальности)	72

<p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с банком: <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. 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4. Изучение тарифов банка. 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7. Анализ клиентской базы банка. 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов. 	
Экзамен по модулю	12
Всего	283

2.3. Программа учебной и производственной практик (по профилю специальности) профессионального модуля:

Цель учебной и производственной практик профессионального модуля: формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта по каждому из видов профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Задачи учебной и производственной практик (по профилю специальности) профессионального модуля:

- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении междисциплинарного курса МДК 03.01.;
- ознакомление с содержанием основных работ, выполняемых в коммерческих банках по месту прохождения практики;
- усвоение приемов, методов, способов, представления и интерпретации результатов проведенных практических работ;
- приобретение практических навыков в будущей профессиональной деятельности.
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- комплексное освоение обучающихся всех видов профессиональной деятельности по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело.

Учебная практика

1.1. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов.	Содержание		6
	1.	Основные методы консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.	
	2.	Рынки банковских продуктов и факторы, определяющие стратегию продаж.	
	3.	Анализ методов продаж банковских продуктов и услуг на примере любого банка.	
1.2. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.	Содержание		6
	1.	Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.	
	2.	Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.	
	3.	Функции стандартов обслуживания клиентов.	
1.3. Изучение стратегий развития коммерческих банков.	Содержание		6
	1.	Позиционирование коммерческих банков на финансовом рынке.	
	2.	Выдвижение вариантов стратегии достижения цели.	
	3.	Оценка и выбор вариантов реализации стратегий деятельности коммерческих банков.	
1.4. Изучение моделей компетенций сотрудников банка.	Содержание		6
	1.	Виды и классификация компетенций сотрудников банка.	
	2.	Модели компетенций сотрудников банка.	
	3.	Ключевые компетенции современного банковского служащего.	
1.5. Изучение систем оценки результатов деятельности сотрудников банка.	Содержание		6
	1.	Структура и классификация результатов деятельности банковских служащих.	
	2.	Подготовка собранной информации и выделение стандартов поведения операциониста в организации для достижения максимального результата профессиональной деятельности	
	3.	Разработка рекомендаций по внедрению и использованию компетентностных моделей результатов деятельности банковских работников (на примере любого банка).	
1.6. Изучение систем оценки качества обслуживания	Содержание		6
	1.	Понятие качества обслуживания клиентов и показатели качества услуг.	

клиентов.	2.	Методы оценки качества обслуживания клиентов.	
	3.	Особенности обеспечения качества банковского обслуживания.	
			36
2.1. Деловой этикет банковских служащих.	Содержание		6
	1.	Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».	
	2.	Культура речи банковского агента.	
	3.	Деловое общение банковских служащих по телефону.	
2.2. Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников.	Содержание		6
	1.	Классификация личностных и профессиональных качеств сотрудников банка.	
	2.	Имидж сотрудника банка в профессиональной деятельности.	
	3.	Написать эссе по теме: «Мой профессиональный имидж».	
2.3. Эффективное и неэффективное поведение консультантов в коммерческих банках.	Содержание		6
	1.	Деловые услуги. Консультирование. Профессиональные консультанты.	
	2.	Причины обращения к консультантам. Критерии профессионализма консультанта. Поиск консультанта.	
	3.	Классификация неэффективного поведения банковских консультантов.	
2.4. Продажа банковских продуктов и услуг.	Содержание		6
	1.	Виды банковских продуктов и услуг на современном этапе. Механизм организации банковских продуктов и услуг	
	2.	Анализ предлагаемых продуктов и услуг, их соответствие современным требованиям.	
	3.	Актуализация розничной линейки продуктов. Банковское обслуживание бизнеса.	
2.5. Оценка платежеспособности клиентов банка.	Содержание		6
	1.	Понятие платежеспособности и кредитоспособности заемщика.	
	2.	Методики определения платежеспособности физических и юридических лиц	
	3.	Усовершенствование методик оценки качества платежеспособности.	
2.6. Основные ошибки в общении с клиентами.	1.	Понятие «трудный клиент». Причины появления трудных клиентов.	6
	2.	Преодоление безразличия клиентов. Критерии выбора банка клиентами.	
	3.	Причины, по которым клиент меняет банк. Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.	
	4.	Дифференцированный зачёт.	
Всего			72

Производственная практика (по профилю специальности)

1.1. Знакомство с банком.	Содержание		6
	1.	История создания банка, его местонахождение и правовой статус; бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), наличие лицензий на момент прохождения практики.	
	2.	Состав акционеров банка; схема организационной структуры банка; состав филиальной сети.	
	3.	Информация о рейтингах и премиях банка; проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; состав обслуживаемой клиентуры.	
1.2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов.	Содержание		6
	1.	Изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений.	
	2.	Знакомство с продуктовой линейкой банка.	
	3.	Структура подразделений, связанных с обслуживанием физических и юридических лиц.	
1.3. Изучение тарифов банка.	Содержание		6
	1.	Классификация тарифов коммерческих банков для физических лиц.	
	2.	Характеристика тарифов коммерческих банков для юридических лиц.	
	3.	Тарифный сборник банка. Виды банковских сборников тарифов. Услуги, входящие в тарифный сборник. Тарифный сборник для юридических и физических лиц.	
1.4. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.	Содержание		6
	1.	Понятие и цели внутрибанковского контроля и аудита в банках.	
	2.	Документация, документооборот, организация системы контроля и аудита в банках. Принципы оценки систем внутреннего контроля.	
	3.	Информация и система её передачи. Информационная политика коммерческих банков за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.	
1.5. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.	Содержание		6
	1.	Характеристика элементов зон, формирующих уровень обслуживания клиентов. Офис как имиджевая составляющая банка.	
	2.	Оценка качества обслуживания клиентов. Кабинеты сотрудников банка.	
	3.	Способы обеспечения и улучшения качества обслуживания клиентов банка. Выбор стиля офиса банка.	
1.6. Анализ клиентской базы банка.	Содержание		6
	1.	Понятие и этапы формирования клиентской базы коммерческого банка. Факторы клиентоориентированности коммерческого банка	
	2.	Клиентская политика коммерческого банка и этапы её формирования.	
	3.	Лояльность как фактор оценки клиентской базы коммерческого банка.	
			36
2.1. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.	Содержание		6
	1.	Традиционные и косвенные каналы банковского обслуживания розничных клиентов.	
	2.	Системы дистанционного банковского обслуживания.	
	3.	Домашний и мобильный банкинг. Интернет – банкинг.	

2.2. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).	Содержание		6
	1.	Обеспечение устойчивости финансовых услуг со стороны коммерческих банков. Безналичный мир. Особенный банк. Обеспечение доступности услуг для людей с инвалидностью.	
	2.	Принципы клиентоцентричной модели обслуживания. Устройства самообслуживания и точки обслуживания клиентов.	
	3.	Проекты по внедрению клиентоцентричной модели обслуживания. Удаленные каналы обслуживания.	
2.3. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.	Содержание		6
	1.	Порядок обеспечения конфиденциальности информации клиентов банка.	
	2.	Безопасность ДБО (дистанционного банковского обслуживания). «Банк - клиент» с поддержкой рутокен PINPAD.	
	3.	Элементарные нормы безопасности и средства защиты. Двухсторонняя безопасность.	
2.4. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).	Содержание		6
	1.	Приветствие клиента и знакомство с Клиентом. Выявление потребности клиента и причины обращения в банк.	
	2.	Сбор детальной информации о клиенте и его потребностях. Формулирование предложений клиенту по продуктам / услугам. Согласование предложений с клиентом и выбор оптимального варианта.	
	3.	Запуск бизнес-процесса по соответствующему продукту / услуге. Передача клиенту информации о продуктах / услугах банка. Прощание с клиентом. Процедура "Консультация клиента и продажи".	
2.5. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг в банке.	Содержание		6
	1.	Работа специалистов банка по продаже банковских продуктов и услуг.	
	2.	Активные и пассивные продажи.	
	3.	Поиск и проработка баз данных потенциальных клиентов банка. Реклама банковских услуг потенциальным клиентам, в т.ч. посещение специализированных отраслевых выставок и других публичных мероприятий с целью налаживания деловых контактов с потенциальными клиентами. Проведение переговоров и привлечение клиентов на обслуживание в банк. Систематизация результатов проведенных переговоров. Проведение маркетинговых опросов клиентов с целью выяснения их потребностей в банковских продуктах и услугах. Оказание консультационных услуг клиентам и потенциальным клиентам банка, в т.ч. информирование их об изменениях. Анализ финансовых результатов работы банка с клиентами.	
2.6. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.	1.	Понятие, сущность послепродажного банковского обслуживания клиентов. Смешанный банковский сервис. Конкурентоспособность банковских продуктов и услуг.	6
	2.	Современное техническое банковское обслуживание как один из источников прибыли. Важность услуг для потребителя. Связь с потребителем. Завоевание новых банковских рынков и новых потенциальных клиентов.	
	3.	Дифференцированный зачёт.	
		Всего	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация профессионального модуля осуществляется в учебном кабинете ведения расчетных операций.

Оборудование учебного кабинета:

рабочие места по количеству обучающихся;

рабочее место преподавателя;

комплект учебно – методической документации по профессиональному модулю

Технические средства обучения:

видеопроекционное оборудование: компьютер, экран, проектор, средства звуковоспроизведения.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Тавасиев А.М. Банковское дело: учебник для СПО/А.М.Тавасиев. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2021. – 534 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/bankovskoe-delo-477648#page/1>

Дополнительные источники:

2. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для СПО/В.А. Боровкова [и др.]; под ред. В.А. Боровковой. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2021. – 422 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/bankovskoe-delo-v-2-ch-chast-1-471166>

3. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для СПО/В.А. Боровкова [и др.]; под ред. В.А. Боровковой. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2021.- 189 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/bankovskoe-delo-v-2-ch-chast-2-471167#page/1>

4. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник для СПО/Н.Н. Мартыненко, О.М. Маркова, О.С. Рудакова, Н.В. Сергеева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2021. – 368 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/bankovskoe-delo-v-2-ch-chast-2-470994>

5. Ларина О.И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие для СПО/О.И. Ларина. – 2 –е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2021. – 234 с.- (Профессиональное образование). -Текст: электронный. Режим доступа:<https://urait.ru/viewer/bankovskoe-delo-praktikum-471017#page/1>.

Интернет – ресурсы:

1. <http://www.referent.ru/>. Правовая система Референт.
2. <http://bankir.ru/>. Информация о банковской деятельности.
3. <http://www.banki.ru/wikibank/>. Словарь банковских терминов и экономических понятий.
4. <http://www.bank-klient.ru/>. Каталог банков России.
5. <http://dombankov.ru/>. Информационный портал о банках и финансах.
6. <http://www.allbanks.ru/>. Банки в России и за рубежом.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	Оценка использования обучающимся методов и 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.
ОК 05. Осуществлять	Демонстрация навыков	Оценка умения вступать в

устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	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.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.	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.
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 1.4.	Демонстрация	Оценка деятельности

Осуществлять межбанковские расчеты.	профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.