

Профессиональное образовательное частное учреждение
«Чебоксарский кооперативный техникум» Чувашпотребсоюза

УТВЕРЖДЕНА
приказом директора
Чебоксарского кооперативного
техникума Чувашпотребсоюза
от 09.06.2023 № 203 -пд

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

38.02.07 Банковское дело

2023г.

Одобрено
на заседании цикловой комиссии
учетно-экономических дисциплин

Разработана на основе ФГОС по
специальности 38.02.07 Банковское дело,
утвержденного приказом Минобразования
РФ от 05 февраля 2018 г. № 67,
примерной основной образовательной
программы по специальности

Зам. директора по УМР
И.В. Ерохина

Разработчики:

Куприна Н. В., Смирнова Е.В., преподаватели Чебоксарского кооперативного техникума
Чувашпотребсоюза

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

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
уметь	<ul style="list-style-type: none">- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;- выявлять потребности клиентов;- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;- ориентироваться в продуктовой линейке банка;- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;- консультировать клиентов по тарифам банка;- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов

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

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Объем образовательной программы – 229 часа, в том числе:

МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»: организация деловых коммуникаций

объем образовательной программы - 58 часа;

нагрузка во взаимодействии с преподавателем - 50 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 3 часов;

консультации – 2 часа;

промежуточная аттестация – 3 час.

МДК.03.02 Выполнение работ по профессии «Агент банка»: организация продажи банковских услуг

объем образовательной программы - 57 часов;

нагрузка во взаимодействии с преподавателем - 50 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 2 часов;

консультации – 2 часа;

промежуточная аттестация – 3 час.

Учебная практика - 36 часов

Производственная практика (по профилю специальности) – 72 часа

Квалификационный экзамен – 6 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля

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	Консультации	Промежуточная аттестация
			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	10	11
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. -ОК 5. ОК 9.- ОК 11.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	58	50	30	-	-	-	3	2	3 (Э компл)
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. -ОК 5. ОК 9.- ОК 11.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	57	50	30	-	-	-	2	2	3 (Э компл)
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. -ОК 5. ОК 9.- ОК 11.	Учебная практика	36	-	-	-	36	-	-	-	(ДЗ)
	Производственная практика	72					72	-	-	(ДЗ)
Квалификационный экзамен		6	-	-	-	-	-	-	-	6 (Э)
Всего		229	100	60	-	36	72	5	4	12

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
Раздел 1. Банковские продукты и услуги				
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»: организация деловых коммуникаций				
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	Содержание учебного материала			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
	1	Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.	2	
	2	Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, 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	
	3	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.	2	
	4	Практическое занятие №1. Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг	2	
	5	Практическое занятие № 2. Решение кейса «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2	
	6	Практическое занятие № 3. Решение кейса «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».	2	

	7	Практическое занятие № 4. «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2	
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.		Содержание учебного материала		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
	8	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	2	
	9	Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	2	
	10	Практическое занятие № 5. Консультирование клиентов по тарифам банка.	2	
	11	Практическое занятие № 6. Решение кейса «Проблемы ценообразования в банках»	2	
	12	Практическое занятие № 7. Определение ценовой политики банка.	2	
Тема 1.3. Продуктовая линейка банка		Содержание учебного материала		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
	13	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	2	
	14	Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса.	2	
	15	Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.	2	
	16	1. Практическое занятие №8. Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов». Решение кейса «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2	
	17	Практическое занятие №9. Выявление потребностей клиентов. Решение кейса «Выбор банковского продукта для физического лица»	2	
	18	Практическое занятие №10. Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи. Решение кейсов: Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».	2	
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособнос		Содержание учебного материала		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
	19	Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и	2	

ть банковских продуктов.		рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.		
	20	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	2	
	21	Практическое занятие № 11. Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка	2	
	22	Практическое занятие № 12. Решение кейсов: Запоминающийся образ банка; Сила банковского бренда.	2	
	23	Практическое занятие № 13. Анализ рейтингов банка по данным различных агентств	2	
	24	Практическое занятие № 14. Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов	2	
	25	Практическое занятие № 15. Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг.	2	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК.03.01				
<p>1. Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.</p> <p>2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.</p> <p>3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.</p>		3		
<p>Учебная практика МДК.03.01</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Урок-экскурсия в банк.</p> <p>2. Занятия в лаборатории «Учебный банк».</p> <p>Тематика занятий:</p> <p>– «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;</p> <p>3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».</p> <p>4. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.</p> <p>5.. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.</p> <p>Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.</p> <p>6. Изучение стратегии развития банка.</p>		18	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.	

7. Изучение модели компетенций сотрудников банка.			
8. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.			
9. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.			
		Консультация	2
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг			
МДК. 03.02 Выполнение работ по профессии «Агент банка»: организация продажи банковских услуг			
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание учебного материала		
	1.	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	2
	2.	Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.	2
	3.	Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.	2
	4.	Практическое занятие № 1. Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка.	2
	5.	Практическое занятие № 2. Решение кейсов: Первый звонок, «Private banking -сервис мирового уровня».	2
	6.	Практическое занятие № 3. Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания. Кейс «Интернет-банкинг».	2
	7.	Практическое занятие № 4. Решение кейса «Пластиковая безопасность».	2
8.	Практическое занятие № 5. Деловая игра «Продажа банковского продукта»	2	
			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.

Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов		Содержание учебного материала		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.
	9.	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.	2	
	10	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).	2	
	11	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	2	
	12	Практическое занятие №6. Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг.	2	
	13	Практическое занятие №7. Использование различных форм продвижения банковских продуктов	2	
	14	Практическое занятие № 8. Решение кейса «Банковская реклама»	2	
	15	Практическое занятие № 9. Разработка рекламы для VIP-клиентов банка	2	
	16	Практическое занятие № 10. Составление рекламы банка и его презентация.	2	
	17	Практическое занятие № 11. Решение кейса «Работа банков в социальных сетях»	2	
18	Практическое занятие № 12. Решение кейса «Благотворительность»	2		
19	Практическое занятие № 13. Деловая игра «Презентация банковских продуктов и услуг»	2		
Тема 2.3 Формирование клиентской базы		Содержание учебного материала		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.
	20	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	2	
	21	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности.	2	
	22	Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	2	
23	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2		

	24	Практическое занятие № 14. Решение кейса: привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2	
	25	Практическое занятие №15. Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.	2	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК.03.02			2	
<p>1. Подготовка презентаций на темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа – рилайшенз. - Government Relations. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов. <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p>				
Учебная практика МДК.03.02. Виды работ				
<p>Занятия в лаборатории «Учебный банк»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 2. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 3. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной 			18	<p>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.</p>

<p>деятельности».</p> <p>Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. 5. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. 6. Организация презентации банковских продуктов и услуг. 7. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». 8. Тренинг «Определение типа клиента». 9. Практикум «Моделирование поведения клиента». <p>Групповое обсуждение вопросов:</p> <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>Производственная практика (по профилю специальности)</p> <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 (наме, 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. 	72	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.

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		
	Консультация	2
	Промежуточная аттестация (Комплексный экзамен по МДК.03.01 и МДК.03.02)	6
	Квалификационный экзамен	6
	Объем образовательной программы	229

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Лаборатория «Учебный банк», оснащенная оборудованием: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, магнитно-маркерная учебная доска, наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация; техническими средствами обучения: компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office, мультимедийное оборудование, калькуляторы.

Оснащенные базы практики

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практики.

Учебная практика реализуется в кабинетах и лабораториях профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, обеспечивающего выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессионального модуля.

Производственная практика реализуется в организациях, направление деятельности которых соответствует профессиональной деятельности обучающихся.

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий и оборудования, а так же организовать проведение ГИА в виде демонстрационного экзамена в том числе на оборудовании соответствующем инфраструктурным листам по стандартам Ворлдскиллс или его аналогах.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Нормативные документы

Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998 г. № 145-ФЗ: (в ред. от 04.08.2023) : [принят Государственной Думой 17 июля 1998 года: одобрен Советом Федерации 17 июля 1998 года]. – Текст: электронный // СПС Гарант. - Режим доступа: по подписке (дата обращения: 30.08.2023).

Налоговый кодекс Российской Федерации : (в ред. от 04.08.2023) : [принят Государственной Думой 16 июля 1998 года : одобрен Советом Федерации 17 июля 1998 года]. – Текст: электронный // СПС Гарант. - Режим доступа: по подписке (дата обращения: 30.08.2023).

О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации : Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ: (в ред. от 29.12.2022) : [принят Государственной Думой 25 апреля 2003 года: одобрен Советом Федерации 14 мая 2003 года]. – Текст: электронный // СПС Гарант. - Режим доступа: по подписке (дата обращения: 30.08.2023).

О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) : Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ: (в ред. от 04.08.2023) : [принят Государственной Думой 27 июня 2002 года]. – Текст: электронный // СПС Гарант. - Режим доступа: по подписке (дата обращения: 30.08.2023).

О банках и банковской деятельности : Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-І: (в ред. от 04.08.2023). – Текст: электронный // СПС Гарант. - Режим доступа: по подписке (дата обращения: 30.08.2023).

Об утверждении формы заявки кредитной организации на заключение договора банковского депозита : Приказ Фонда социального страхования РФ от 2 июня 2016 г. № 221. – Текст: электронный // СПС Гарант. - Режим доступа: по подписке (дата обращения: 30.08.2023).

О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации : Положение Банка России от 29 января 2018 г. № 630-П : (в ред. от 31.05.2022). – Текст: электронный // СПС Гарант. - Режим доступа: по подписке (дата обращения: 30.08.2023).

О правилах проведения кассового обслуживания Банком России кредитных организаций и юридических лиц, не являющихся кредитными организациями: Указание Банка России от 17 августа 2022 г. № 6222-У. – Текст: электронный // СПС Гарант. - Режим доступа: по подписке (дата обращения: 30.08.2023).

О формах документов, применяемых кредитными организациями на территории Российской Федерации при осуществлении кассовых операций с банкнотами и монетой Банка России, банкнотами и монетой иностранных государств (группы иностранных государств), операций со слитками драгоценных металлов, и порядке их заполнения и оформления : Указание Банка России от 30 июля 2014 г. № 3352-У: (в ред. от 28.09.2020). – Текст: электронный // СПС Гарант. - Режим доступа: по подписке (дата обращения: 30.08.2023).

О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства : Указание Банка России от 11 марта 2014 г. № 3210-У: (в ред. от 05.10.2020). – Текст: электронный // СПС Гарант. - Режим доступа: по подписке (дата обращения: 30.08.2023).

Основные источники

Основы банковского дела : учеб. пособие для сред. проф. образования / под ред. О.И. Лаврушина. - Москва : КноРус, 2020. - 392 с.

Дополнительные источники

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.

Финансы, денежное обращение и кредит : учебник для сред. проф. образования / М.А. Абрамова, Т.В. Абалакина, Р.А. Аландаров [и др.] ; под общ. ред. М.А. Абрамовой, М.Л. Васюниной. — Москва : КноРус, 2023. — 246 с. - Текст : электронный // ЭБС "Book.ru" : [сайт]. - URL: <https://book.ru/> (дата обращения: 31.08.2023).

Интернет-ресурсы

Министерство финансов Российской Федерации. Официальный сайт. – URL: <https://minfin.gov.ru/> (дата обращения: 31.08.2023). – Текст : электронный.

Банк России : официальный сайт. - URL: <http://www.cbr.ru/> (дата обращения: 31.08.2023). – Текст : электронный.

Банки.ру : информационный портал. - URL: <http://www.banki.ru/> (дата обращения: 31.08.2023). – Текст : электронный.

ЭБС ВООК.ru : сайт. - URL: <https://www.book.ru/> (дата обращения: 31.08.2023). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

3.3. Организация дистанционного обучения

При организации дистанционного формата обучения в техникуме реализация дисциплины / профессионального модуля осуществляется в виде онлайн уроков в социальной сети Вконтакте.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Практический опыт приобретается в процессе прохождения производственной практики.

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	<p>Текущий контроль - оценка за:</p> <ul style="list-style-type: none"> -выполнение практических занятий; -выполнения самостоятельной работы. <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплексный экзамен по МДК.03.01, МДК.03.02; -Дифференцированный зачет по учебной практике. - Дифференцированный зачет по производственной практике. - Квалификационный экзамен; <p>Оценка знаний и умений осуществляется по балльной системе.</p>
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.	
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.	
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	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
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	
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.	
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.	
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	Текущий контроль - оценка за: -выполнение практических занятий; -выполнения самостоятельной работы.
ПК 1.4 Осуществлять	Демонстрация	

межбанковские расчеты.	профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	Промежуточная аттестация: - комплексный экзамен по МДК.03.01, МДК.03.02; - Дифференцированный зачет по учебной практике. - Дифференцированный зачет по производственной практике. - Квалификационный экзамен; Оценка знаний и умений осуществляется по балльной системе.
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.	
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	

5. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

В случае необходимости, инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат);
- в печатной форме на языке Брайля (при возможности);
- индивидуальные задания.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- видеоматериалы с субтитрами;
- индивидуальные задания.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- индивидуальные задания.

Кроме того, могут применяться элементы дистанционных образовательных технологий для изучения учебного материала на удалении.