

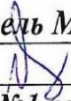

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ульяновский техникум питания и торговли»		
Наименование документа: <b>Рабочая программа профессионального МДК.03.01 ПМ.03 Выполнение работ по профессии Агент банка</b> Соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2-2006 (п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 5.6.2, 7.5, 8.2.3, 8.4, 8.5)	Редакция № 1 Изменение № 0	

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 Выполнение работ по профессии «Агент банка»**

**МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»**

**38.02.07. Банковское дело**

Рабочая программа профессионального модуля МДК.03.01, ПМ.03 Выполнении работ по профессии «Агент банка» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена специальности 38.02.07 Банковское дело, (Приказ Минпросвещения России от 14.11.2023г. №856)

<b>РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА</b>	<b>УТВЕРЖДАЮ</b>
на заседании МК УГПС 38.00.00. «Экономика и управление» Председатель МК	Заместитель директора по научно-методической работе
 Т.Н.Еграшкина	 - Н. С. Русецкая
Протокол №1 от 28.08.2025 г	28.08.2025 г

**Разработчик:** преподаватель Кадирова Анна Владимировна

**Рецензент:** Начальник управления прямых продаж ПАО Сбербанк В.Г. Абянова

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>10</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>20</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>22</b>

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

***ПМ.03 Выполнение работ по профессии «Агент банка»***

**МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»**

## **1.1. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины**

В результате изучения учебной дисциплины, обучающихся 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**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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**

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 3	«Выполнение работ по профессии «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. В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
<p>ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать автоматизированные банковские системы при осуществлении операций по вкладам (депозитных операций);</li> <li>- информировать клиентов о видах и условиях депозитных операций, помогать в выборе оптимального для клиента вида депозита;</li> <li>- идентифицировать клиентов;</li> <li>- оформлять договоры банковского вклада, депозитные договоры и бухгалтерские документы; - оформлять документы по предоставлению права распоряжения вкладом на основании доверенности третьему лицу;</li> <li>- оформлять документы по завещательным распоряжениям вкладчиков;</li> <li>- открывать и закрывать лицевые счета по вкладам (депозитам);</li> <li>- выполнять и оформлять операции по приёму дополнительных взносов во вклады и выплате части вклада;</li> <li>- выполнять разовые и длительные поручения вкладчиков на перечисление (перевод) денежных средств со счетов по вкладам в безналичном порядке;</li> <li>- зачислять суммы поступивших переводов во вклады;</li> <li>- осуществлять пролонгацию договора по вкладу;</li> <li>- исчислять и выплачивать проценты по вкладам (депозитам);</li> <li>- плату за выполнение операций по вкладам и оказание услуг;</li> <li>- отражать в учёте операции по вкладам (депозитам);</li> </ul> <p>осуществлять внутрибанковский последующий контроль операций по вкладам</p> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-правовые основы организации депозитных операций с физическими и юридическими лицами, обеспечения защиты прав и интересов клиентов, порядок лицензирования операций по вкладам (депозитных операций) и операций с драгоценными металлами;</li> <li>- принципы и финансовые основы системы страхования вкладов;</li> <li>- элементы депозитной политики банка;</li> <li>- порядок организации работы по привлечению денежных средств во вклады (депозиты);</li> <li>- виды, условия и порядок проведения операций по вкладам (депозитных операций);</li> <li>- виды вкладов, принимаемых банками от населения;</li> <li>- технику оформления вкладных операций;</li> <li>- стандартное содержание договора банковского вклада (депозитного договора), основные условия, права и ответственность сторон;</li> <li>- порядок распоряжения вкладами;</li> <li>- виды и режимы депозитных счетов, открываемых в банке клиентам в зависимости от категории владельцев средств, сроков привлечения, видов валют;</li> <li>- порядок обслуживания счетов по вкладам и оказания дополнительных услуг;</li> <li>- типичные нарушения при совершении депозитных операций (операций по вкладам);</li> <li>- порядок депонирования части привлечённых денежных средств в Банке России;</li> <li>- порядок начисления и уплаты процентов по вкладам (депозитам);</li> </ul>

	порядок отражения в бухгалтерском учёте операций по вкладам (депозитных операций)
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	<b>Умения:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО;</li> <li>- отражать в учете межбанковские расчеты;</li> <li>- использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов.</li> </ul>
	<b>Знания:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- системы межбанковских расчетов;</li> <li>- порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России;</li> <li>- порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО);</li> <li>- порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации;</li> <li>- типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов.</li> </ul>
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	<b>Умения:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- консультировать клиентов по операциям с использованием различных видов платежных карт;</li> <li>- оформлять выдачу клиентам платежных карт;</li> <li>- оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;</li> <li>- использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами.</li> </ul>
	<b>Знания:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием;</li> <li>- условия и порядок выдачи платежных карт;</li> <li>- технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами;</li> <li>- типичные нарушения при совершении операций с платежными картами.</li> </ul>
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	<b>Умения:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов;</li> </ul> <b>Знания:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения;</li> <li>- типичные нарушения при осуществлении кредитных операций;</li> <li>- способы и порядок предоставления и погашения различных видов кредитов;</li> <li>- способы обеспечения возвратности кредита, виды залога;</li> <li>- способы и порядок начисления и погашения процентов по кредитам;</li> <li>- порядок осуществления контроля своевременности и полноты поступления платежей по кредиту и учета просроченных платежей;</li> <li>-- типовые причины неисполнения условий кредитного договора и способы погашения просроченной задолженности;</li> <li>- методологию мониторинга и анализа показателей качества и эффективности истребования просроченной и проблемной задолженности по потребительским кредитам.</li> </ul>

## Инвариантные целевые ориентиры воспитания выпускников образовательной организации, реализующей программы СПО

ЦОПТВ.1.	Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны.	(ОК 03) Умение грамотно и профессионально работать с документами в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
		(ОК 08) Умение самостоятельно определять задачи при организации документационного обеспечения управления. Стремление к повышению квалификации через самообразование личности.
ЦОПТВ.2.	Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.	(ОК01) Социальная значимость специальности «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров», ее востребованность на рынке труда.
ЦОПТВ.3.	Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.	(ОК 09) Быстрая адаптация к дополнениям и изменениям требований к оформлению документов.
ЦОПТВ.4.	Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.	(ОК 05) Владение информационной культурой, умение анализировать и оценивать информацию с использованием информационно - коммуникационных технологий.
ЦОПТВ.5.	Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества.	(ОК 04) Поиск и использование информации, необходимой для эффективного электронного делопроизводства.
		(ОК 7) Ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ЦОПТВ.6.	Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе.	(ОК 02) Создание собственной деятельности связанной с экспертизой качества и товароведением потребительских товаров, использование знаний ГОСТа по делопроизводству для успешного и грамотного ведения бизнеса.
		(ОК 06) Поддержание дружной, оперативной работы в команде и коллективе. Эффективное общение с коллегами, руководством, потребителями.

### 1.2. Количество часов, отводимое на освоение:

**МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка» - 118 часов,**

в том числе самостоятельная работа – **14 часов**

обязательная нагрузка – **98 час** (из них практические **26 часов**)

консультации – **6 часов**

Промежуточная аттестация **МДК.03.01** - экзамен

**Программа ПМ.03Выполнение работ по профессии «Агент банка» включает темы, которые могут быть реализованы, в том числе с использованием электронного обучения в дистанционные образовательные технологии.**

Наименование разделов и тем	Кол часов
<b>Раздел 1.Банковские услуги и продукты</b>	<b>31</b>
Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов	2
Классификация банковских услуг по критериям: степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.	2
Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения.	2
Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики.	2
Особенности ценообразования в банке. Факторы, влияющие на уровень цен	2
Анализ спроса в системе банковского ценообразования	2
Иерархический метод классификации банковских услуг	2
Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы	2
Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия.	2
Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности).	2
<i>Итого:</i>	<b>20</b>
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>	
Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи.	2
Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов.	2
Прямая продажа (direct selling). 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
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
Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.	2
Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуги.	1
<i>Итого:</i>	<b>11</b>



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Структура учебной дисциплины

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Консультации	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия/лабораторные работы, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов		
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 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	54	30	18		8		3	X	X
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.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	64	42	8		6		3	X	-
	<b>Всего:</b>	<b>118</b>	<b>72</b>	<b>26</b>		<b>14</b>		<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

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
1	2	3
		<b>118</b>
<b>Раздел 1. Банковские продукты и услуги</b>		<b>54</b>
<b>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</b>		
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
ОК 1, ОК5, ОК9, ОК 10, ОК 11 ЦОПТВ.1 - ЦОПТВ.6	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	1
	Классификация банковских услуг по критериям: степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна. Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения.	1
	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.	1
	Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.	1
	<b>В том числе, практических занятий</b>	
	<b>Практическое занятие №1 «Оценка качества банковского обслуживания».</b>	2
	<b>Практическое занятие №2 «Выявление мнений клиентов о качестве банковских услуг».</b>	2
<b>Тема 1.2. Жизненный</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>

<b>цикл банковского продукта.</b> <b>Ценообразование в банке.</b>  ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 10, ОК 11 ЦОПТВ.1 - ЦОПТВ.6	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта	1
	Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Факторы, влияющие на уровень цен	
	Ценовая политика банка. Функции цены. Основы установления цены, ее этапы	1
	Сущность и цели банковского ценообразования. Анализ спроса в системе банковского ценообразования	1
	Основные стратегии ценообразования в банке Тарифы на банковские услуги	1
	<b>В том числе, практических занятий</b>	
	<b>Практическое занятие №1</b> «Определение ценовой политики банка».	2
<b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>  ОК 2, ОК5, ОК9, ОК 10, ОК 11 ЦОПТВ.1 - ЦОПТВ.6	<b>Практическое занятие №2</b> «Консультирование клиентов по тарифам банка»	2
	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Понятие продуктовой линейки. Продукты банка Иерархический метод классификации банковских услуг Методы классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка	1
	Система управления продуктами коммерческого банка Иерархический метод классификации банковских услуг. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование	1
	<b>В том числе, практических занятий</b>	
	<b>Практическое занятие №1</b> «Структурирование продуктовой линейки банка и составление паспорта кредитного продукта».	2
	<b>Практическое занятие №2</b> «Консультирование физических лиц по выбору депозитных продуктов».	2
<b>Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка.</b> <b>Конкурентоспособность банковских продуктов.</b>  ОК 1, ОК 4, ОК5, ОК9, ОК10, ОК 11 ЦОПТВ.1 - ЦОПТВ.6	<b>Практическое занятие №3</b> «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи».	2
	<b>Содержание</b>	<b>6</b>
	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 рестайлинг, их причины и последствия.	1
	Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	1
	<b>В том числе, практических занятий</b>	
	<b>Практическое занятие №1</b> «Консультирование корпоративных клиентов по выбору банковских продуктов».	2

	<b>Практическое занятие №2 «Сравнение тарифных планов РКО».</b>	<b>2</b>
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1.</b>		<b>6</b>
Работа с сайтом АРБ ( <a href="http://arb.ru/">http://arb.ru/</a> ) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.		1
Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.		1
Работа с Интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.		1
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.		1
Работа с Интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.		2
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение</b>		
<b>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</b>		<b>64</b>
<b>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>  ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ОК 11 ЦОПТВ.1 - ЦОПТВ.6	<b>Содержание</b>	<b>23</b>
	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг.	1
	Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи.	1
	Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи.	1
	Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет».	1
	Перекрестные продажи cross-sales.	1
	Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов.	1
	Прямая продажа (direct selling). POS-кредитование (POS — Point of Sale).	1
	Кредитование покупок через интернет.	1
	Электронные каналы продаж банковских продуктов.	1
	Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	1
	Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов.	1
	Фронт–офис продаж банка. Клиент ориентированный подход.	1
	Условия успешной продажи банковского продукта.	1
	Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта).	1
	Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов.	1
	Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.	1
	Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг	1
	Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.	1
	Методы продажи банковских продуктов и услуг.	1
	Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.	1

	Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуги.	1
	<b>В том числе практических занятий</b>	
	<b>Практическое занятие</b> «Использование cross-selling при продаже банковских карт».	2
<b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b>  ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ОК 11 ЦОПТВ.1 - ЦОПТВ.6	<b>Содержание</b>	<b>15</b>
	Понятие продвижения банковских продуктов.	1
	Коммуникативные связи банка с рынком.	1
	Элементы комплекса продвижения.	1
	Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.	1
	Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью.	1
	Имиджевая реклама или брэнддинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта.	1
	Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations).	1
	Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме).	1
	Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).	1
	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	1
	Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	1
	<b>В том числе практических занятий</b>	
	<b>Практическое занятие №1</b> «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2
	<b>Практическое занятие №2</b> «Пакетирование банковских продуктов для частных лиц».	2
<b>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</b>  ОК 1, ОК 2, ОК 5, ОК 9, ОК 10, ОК 11 ЦОПТВ.1 - ЦОПТВ.6	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	Понятие и признаки клиента банка.	1
	Классификация клиентов банка.	1
	Психологические типы клиентов.	1
	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами.	1
	Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности.	1
	Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности.	1
	Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	1
	Каналы для выявления потенциальных клиентов.	1
	Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов.	1
	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	1
	<b>В том числе практических занятий</b>	
	<b>Практическое занятие №1</b> «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2

	<b>Консультации</b>	<b>6</b>
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</b>		<b>8</b>
1. Подготовка презентаций на темы:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Перекрестные продажи cross-sales.</li> <li>- Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг.</li> <li>- Финансовый бутик Private banking.</li> <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> </ul>		2
<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>		2
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.</li> <li>- Преимущества лояльного клиента.</li> <li>- CRM – система.</li> </ul>		2
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Процесс формирования лояльности клиентов.</li> <li>- Кобрендинговые программы лояльности клиентов. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</li> </ul>		2
<b>Всего</b>		<b>118</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет «Банковское дело», оснащенный 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 лицензионным программным обеспечением и мультимедийным проектором

Мастерская «Учебный банк», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.2. Примерной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 30.12.2020 г.).
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 24.02.2021 г.).
4. Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела: учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., пере раб. и доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
5. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., пере раб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.
6. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., пере раб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.
7. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., пере раб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 189 с.
8. Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., пере раб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. —

301 с.

### **3.2.2. Основные электронные издания**

1. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа <http://www.cbr.ru>
2. Справочно-правовая система «Консультант Плюс». - Режим доступа <http://www.consultant.ru>
3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ». - Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>
4. Информационный банковский портал – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.
6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.
7. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.

### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Кушу, С. О. Банковский менеджмент и маркетинг: учебное пособие для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» / С. О. Кушу. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 72 с.



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование ПК и ОК, формируемых в рамках дисциплины	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 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	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.
ОК 09. Использовать информационные технологии в	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в

профессиональной деятельности	деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	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 Осуществлять межбанковские расчеты.	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	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 1.6 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.

## Инвариантные целевые ориентиры воспитания выпускников

ЦОПТВ.1.	Понимающий профессиональные идеалы и ценности, уважающий труд, результаты труда, трудовые достижения российского народа, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны.	(ОК 03) Умение грамотно и профессионально работать с документами в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
		(ОК 08) Умение самостоятельно определять задачи при организации документационного обеспечения управления. Стремление к повышению квалификации через самообразование личности.
ЦОПТВ.2.	Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности.	(ОК01) Социальная значимость специальности «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров», ее востребованность на рынке труда.
ЦОПТВ.3.	Выражающий осознанную готовность к непрерывному образованию и самообразованию в выбранной сфере профессиональной деятельности.	(ОК 09) Быстрая адаптация к дополнениям и изменениям требований к оформлению документов.
ЦОПТВ.4.	Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества.	(ОК 05) Владение информационной культурой, умение анализировать и оценивать информацию с использованием информационно - коммуникационных технологий.
ЦОПТВ.5.	Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества.	(ОК 04) Поиск и использование информации, необходимой для эффективного электронного делопроизводства.
		(ОК 7) Ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ЦОПТВ.6.	Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе.	(ОК 02) Создание собственной деятельности связанной с экспертизой качества и товароведением потребительских товаров, использование знаний ГОСТа по делопроизводству для успешного и грамотного ведения бизнеса.
		(ОК 06) Поддержание дружной, оперативной работы в команде и коллективе. Эффективное общение с коллегами, руководством, потребителями.

Преподаватель