

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Горшкова Надежда Кимовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 22.04.2022 10:07:09  
Уникальный программный ключ:  
6e4febd30540ffffc54c46217610c1c71a27f9

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чувашской Республики «Чебоксарский экономико-технологический колледж» Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики  
(Чебоксарский экономико-технологический колледж Минобразования Чувашии)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ**  
**РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**  
специальность  
среднего профессионального образования  
**38.02.07 Банковское дело**

Разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и на основе примерной основной образовательной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело

УТВЕРЖДЕНА  
Приказом №299  
от "23" августа 2021г.

М.П.

РАССМОТРЕНА  
на заседании цикловой комиссии учетных дисциплин  
Протокол №\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2021 г.  
Председатель ЦК: \_\_\_\_\_/И.Н. Михайлова/

Разработчик:  
Степанова С.А., Давыдов А.А., преподаватели  
(ФИО, должность)  
"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2021 г.

## 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

### 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

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

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

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

Всего часов - 356 ч.

Из них на освоение МДК - 206 ч.

В том числе, во взаимодействии с преподавателем 188 ч..

самостоятельная работа - 18 ч.

на практики, в том числе учебную - 72 ч.

и производственную – 72 ч.

Промежут. Аттестация МДК 03.01- 4 часа

ПМ.03 Квалификационный экзамен – 6 ч.

## 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
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная	
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)							
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>
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	<b>156</b>	<b>110</b>	64	-	<b>36</b>	-	<b>10</b>
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	<b>118</b>	<b>78</b>	34		<b>36</b>	-	<b>8</b>
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.	Производственная практика	<b>72</b>					<b>72</b>	
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.	Квалификационный экзамен	<b>6</b>	-	-	-	-	-	-
	Промежут. аттестация	<b>4</b>	-	-	-	-	-	-
	<b>Всего:</b>	<b>356</b>	<b>188</b>	<b>98</b>	-	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>18</b>

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
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Банковские продукты и услуги</b>		<b>156</b>	
<b>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</b>		<b>110</b>	
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	<b>Содержание</b>	<b>38</b>	ОК 1, ОК 02, ОК 3, ОК 4, ОК 05, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2
	1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь.		
	2. Активные операции.		
	3. Пассивные операции.		
	4. Посреднические операции банка.		
	5. Классификация банковских операций.		
	6. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.		
	7. Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения.		
	8. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми		



	секторами экономики.		
	<b>9.</b> Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск.		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>20</b>	
	<b>1. Практическое занятие</b> «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	
	<b>2. Практическое занятие</b> «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2	
	<b>3. Практическое занятие</b> «Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Система управления качеством банковских услуг».	2	
	<b>4. Практическое занятие</b> «Типы банковских триад. Составление схемы классификации банковских продуктов, операций и услуг по типам триад».	2	
	<b>5. Практическое занятие</b> «Качество банковских услуг. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности».	2	
	<b>6. Практическое занятие</b> «Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками».	2	
	<b>7. Практическое занятие</b> «Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна».	2	
	<b>8. Практическое занятие</b> «Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения».	2	
	<b>9. Практическое занятие</b> «Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики».	2	
	<b>10. Практическое занятие</b> «Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск».	2	

<b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</b>	<b>Содержание</b>	<b>22</b>	ОК 1, ОК 02, ОК 3, ОК 4, ОК 05, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2
	1. Понятие жизненного цикла банковского продукта.		
	2. Этапы жизненного цикла банковского продукта.		
	3. Понятие цены на банковский продукт.		
	4. Особенности ценообразования в банке.		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>14</b>	
	<b>1. Практическое занятие</b> «Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка.	2	
	<b>2. Практическое занятие</b> «Ценовая политика».	2	
	<b>3. Практическое занятие</b> «Тарифы на банковские услуги».	2	
	<b>4. Практическое занятие</b> «Понятие и особенности банковского маркетинга».	2	
<b>5. Практическое занятие</b> «Комплекс маркетинга, его составляющие».	2		
<b>6. Практическое занятие</b> «Этапы жизненного цикла банковского продукта».	2		
<b>7. Практическое занятие</b> «Особенности ценообразования в банке».	2		
<b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание</b>	<b>32</b>	ОК 1, ОК 02, ОК 3, ОК 4, ОК 05, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2
	1. Понятие продуктовой линейки.		
	2. Иерархический метод классификации банковских услуг.		
	3. Основные критерии классификации банковских услуг.		
	4. Основные критерии классификации банковских услуг.		
	5. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка.		
	6. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка.		
	7. Система управления продуктами коммерческого банка.		
	8. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы.		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	<b>1. Практическое занятие</b> «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»	2	

	Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».		
	<b>2. Практическое занятие</b> «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	2	
	<b>3. Практическое занятие</b> «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».	2	
	<b>4. Практическое занятие</b> «Продуктовая линейка для корпоративных клиентов».	2	
	<b>5. Практическое занятие</b> «Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса».	2	
	<b>6. Практическое занятие</b> «Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование».	2	
	<b>7. Практическое занятие</b> «Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование».	2	
	<b>8. Практическое занятие</b> «Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка».	2	
<b>Тема 1.4 Корпоративный и продукто- вые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</b>	<b>Содержание</b>	<b>18</b>	ОК 1, ОК 02, ОК 3, ОК 4, ОК 05, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2
	1. Организационно-управленческая структура банка.		
	2. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности).	<b>14</b>	
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	<b>1. Практическое занятие</b> «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	2	
	<b>2. Практическое занятие</b> «Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду».	2	
	<b>3. Практическое занятие</b> «Крупнейшие мировые и российские банковские бренды».	2	
	<b>4. Практическое занятие</b> «Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия».	2	

	<b>5. Практическое занятие</b> «Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды».	2	
	<b>6. Практическое занятие</b> «Составляющие бренда банка».	2	
	<b>7. Практическое занятие</b> «Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов».	2	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>			
<p>1. 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.</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>		<b>10</b>	
<b>Учебная практика раздела 1</b>			
<b>Виды работ</b>			
<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>5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.</p> <p>6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.</p> <p>7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.</p> <p>8. Изучение стратегии развития банка.</p> <p>9. Изучение модели компетенций сотрудников банка.</p> <p>10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.</p> <p>11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.</p>		<b>36</b>	ОК 1, ОК 02, ОК 3, ОК 4, ОК 05, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>		<b>118</b>	
<b>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</b>		<b>78</b>	
<b>Тема 2.1 Виды каналов</b>	<b>Содержание</b>	<b>28</b>	ОК 1, ОК 02, ОК

<b>продаж банковских продуктов</b>	1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи.		3, ОК 4, ОК 05, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2
	2. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales.		
	3. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет		
	4. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».		
	5. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта).		
	6. Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.		
	7. 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 услугою.		
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>14</b>	
	<b>1. Практическое занятие</b> «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».	2	
	<b>2. Практическое задание</b> «Первый звонок»	2	
<b>3. Практическое задание Кейс</b> «Private banking -сервис мирового уровня».	2		
<b>4. Практическое задание</b> «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания».	2		
<b>5. Практическое задание</b> «Пластиковая безопасность».	2		
<b>6. Практическое задание</b> «Правила безопасности использования пластиковых карт».	2		
<b>7. Практическое задание Кейс</b> «Интернет-банкинг».	2		
<b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>	<b>22</b>	ОК 1, ОК 02, ОК 3, ОК 4, ОК 05,
	1. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком.		

	Элементы комплекса продвижения.		
	2. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов.		
	3. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation).		
	4. 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).		
	5. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>12</b>	
	1. Практическое занятие «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2	ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2
	2. Практическое занятие «Использование различных форм продвижения банковских продуктов». Кейс «Банковская реклама»	2	
	3. Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка».	2	
	4. Практическое задание «Рекламируем наш банк».	2	
	5. Практическое занятие «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Работа банков в социальных сетях».	2	
	6. Практическое занятие «Использование различных форм продвижения банковских продуктов». Кейс «Благотворительность».	2	
<b>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</b>	<b>Содержание</b>	<b>28</b>	ОК 1, ОК 02, ОК 3, ОК 4, ОК 05, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2
	1. Понятие и признаки клиента банка.		
	2. Классификация клиентов банка.		
	3. Психологические типы клиентов.		
	4. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами.		
	5. Принципы взаимной заинтересованности, платности.		
	6. Принципы рациональной деятельности, обеспечения ликвидности		
	7. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности		
	8. Принципы невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности.		

	9. Понятие программы лояльности: цели.		
	10. Понятие программы лояльности: критерии классификации и виды.		
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>8</b>	
	<b>1. Практическое занятие</b> «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2	
	<b>2. Практическое занятие</b> «Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации».	2	
	<b>3. Практическое занятие</b> «Способы выявления потребностей клиентов».	2	
	<b>4. Практическое занятие</b> «Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам».	2	
	<p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</b></p> <p>1. Подготовка презентаций на темы:</p> <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> <li>- Радио и телереклама.</li> <li>- Спонсоринг.</li> <li>- Продакт-плейсмент.</li> <li>- Паблик рилейшнз (PR).</li> <li>- Медиа – рилайшенз.</li> <li>- Government Relations.</li> <li>- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.</li> <li>- Преимущества лояльного клиента.</li> <li>- CRM – система.</li> <li>- Процесс формирования лояльности клиентов.</li> <li>- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.</li> </ul> <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность</p>	<b>8</b>	

банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».		
<b>Учебная практика раздела № 2</b> <b>Виды работ</b> <b>1</b> Занятия в лаборатории «Учебный банк»: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».</li> <li>2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».</li> <li>3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</li> <li>4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</li> <li>5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</li> <li>6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</li> <li>7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</li> <li>8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</li> <li>9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</li> <li>10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</li> <li>11. Тренинг «Определение типа клиента».</li> <li>12. Практикум «Моделирование поведения клиента».</li> <li>13. Групповое обсуждение вопросов:  Основные ошибки в общении с клиентами.  - 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.</li> </ol>	<b>36</b>	ОК 1, ОК 02, ОК 3, ОК 4, ОК 05, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2
<b>Курсовой проект (работа) не предусмотрен</b>	-	
<b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) не предусмотрены</b>	-	
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) не предусмотрена</b>	-	
<b>Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</b> <b>Виды работ</b> <b>1.</b> Знакомство с банком: <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li> <li>- бренд (наме, логотип, слоган, миссию и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> </ul>	<b>72</b>	ОК 1, ОК 02, ОК 3, ОК 4, ОК 05, ОК 9, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2



<ul style="list-style-type: none"> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схему организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информацию о рейтингах и премиях банка;</li> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</li> <li>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</li> <li>4. Изучение тарифов банка.</li> <li>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</li> <li>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</li> <li>7. Анализ клиентской базы банка.</li> <li>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</li> <li>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</li> <li>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</li> <li>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</li> <li>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг в банке</li> <li>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</li> </ol>		
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>4</b>
<b>Экзамен по модулю</b>		<b>6</b>
<b>Всего</b>		<b>356</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Лаборатория «Учебный банк» оснащается 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.

Оснащение базы 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 ПМ 03.

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**

В качестве основной литературы по программе профессионального модуля образовательная организация использует учебники, учебные пособия, предусмотренные данной ПООП.

Библиотечный фонд образовательной организации должен быть укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой МДК, модулю из расчета как минимум одно печатное издание и (или) электронное издание на МДК или модуль.

##### **3.2.1. Печатные издания**

1. Основы банковского дела: учебник для СПО / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 288 с..

2. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / В. А. Боровкова [и др.] ; под ред. В. А. Боровковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 390 с.

3. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник для СПО / Е. Ф. Жуков [и др.] ; под ред. Е. Ф. Жукова, Ю. А. Соколова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 301 с..

4. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учеб. пособие для СПО / О. И. Ларина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 251 с.

5. Костерина, Т. М. Банковское дело : учебник для СПО / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 332 с.

6. Галанов В.А. Основы банковского дела: учебник для СПО. / В.А. Галанов. — 2-е изд. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 288 с. —

7. Банковское дело : учебник и практикум для СПО / под ред. В. А. Боровковой. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 623 с.

### 3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа <http://www.cbr.ru>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>
4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – 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 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.
6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.

### 3.2.3. Дополнительные источники

#### *Нормативные документы*

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 23.05.2018 г.).
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ « О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).

#### *Дополнительные учебные издания*

4. Банковский маркетинг: учебник/ под ред. д.э.н., проф. Ю.А. Ровенского, д.э.н. проф. Наточеевой Н.Н. / - М.: изд-во "Проспект", - 2016. - 271 с.
5. Банковское дело / ред. Г.Г. Коробова. - М.: Экономистъ, 2016. - 751 с.
6. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1. Общие вопросы банковской деятельности : учебник для бакалавриата / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 186 с.
7. Банковское дело. В 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов : учебник для бакалавров / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 301 с.

## 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 за-	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике

	дач	
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 коммуникабельности 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 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 профессиональ-	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности.	Оценка знаний и умений обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестиро-

ной сфере.	Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.	вания, 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.	