

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
"АГЕНТ БАНКА"**

для специальности 38.02.07 Банковское дело
среднего профессионального образования

Разработчик:

Морозова Н.А. — преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО "АГЕНТ БАНКА"

Программа профессионального модуля – является вариативной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело в части освоения основного вида деятельности (ВД): Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, профессиональной подготовке работников в области банковского дела при наличии основного общего, среднего полного общего образования. Опыт работы не требуется.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» профессиональные компетенции (ПК) и соответствующие ему общие компетенции (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
ПК 3.2	Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и

	финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен иметь практический опыт, умения и знания:

Результаты (освоенные ПК и ОК)	Код и наименование практического опыта	Код и наименование умений	Код и наименование знаний
ПК 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и ОК 1-5,9	Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	У1 собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;	31 источники и методы сбора информации, приемы коммуникации;
		У2 использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;	32 принципы и правила установления контактов с клиентами;
		У3 устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;	33 способы мотивирования потенциальных клиентов;
		У4 мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;	34 способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
		У5 использовать технические средства коммуникации;	психологические типы клиентов;
		У6 организовывать	36 правила ведения

		деловые встречи с клиентами;	переговоров;
ПК 3.2. Осуществляют продвижение банковских продуктов и услуг ОК 1-5,9		У7 владеть техникой ведения переговоров с клиентами;	37 правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
		У8 организовывать презентации банковских продуктов и услуг;	38 технику общения во время ведения переговоров;
		У9 предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;	39 правила поведения в конфликтных ситуациях;
		У10 использовать личное имиджевое воздействие на клиента;	310 политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
		У11 формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;	311 основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;
		У12 использовать личное имиджевое воздействие на клиента;	312 потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;
		У13 использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;	313 организационно-управленческую структуру банка;
		У14 информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;	314 политику и перспективы развития банка;
		У15 компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;	315 банковские продукты и услуги;
		У16 выявлять потребности клиентов;	316 способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.
	У17 стимулировать клиентов повторно обращаться в банк.		

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Макс. учебная нагрузка	в т. ч. вариативных часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		ПА	Консультация
					Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная часов	Производственная (по профилю специальности), часов		
					Всего часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
ПК 3.1.	МДК 03.01. Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»	222	108	108	96	48		6		36	72	6	6
	Всего	222	108	108	96	48		6		36	72	6	6

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся	Обязательная учебная нагрузка (час)			Умения, знания		Информационно-техническое обеспечение		Формы и виды контроля
			Теоретические	Лабораторно-практические	Самостоятельные	У	З	Информационные источники	Средства обучения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Раздел 1. Банковские продукты и услуги			30	16						
МДК. 03.01 Технология работ по должности служащего "Агент банка"										
Тема 1.1 Банковская триада. Качество банковских услуг.	Тема занятия 1.1 Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Классификация банковских услуг по критериям.	Работа 1. 0 Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей.	4	4		У 1-3	З 1- 4	1.1	2.1- 2.3	Проверка работы 1.0
	Тема занятия 1.2. Качество банковских услуг.	Работа 2. Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг								
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта.	Тема занятия 2.1. Понятие жизненного цикла банковского продукта.	Работа 3.0 Консультирование клиентов по тарифам банка	4	2		У 4, У 7-8	З 5- 7		2.1- 2.3	Проверка работы 3.0
	Тема занятия 2.2. Ценовая политика банка. Тарифы на банковские услуги.									

Ценообразование в банке.										
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Тема занятия 3.1. Понятие продуктовой линейки. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка	Работа 4. Выбор банковского продукта для физического лица Самостоятельная работа 1 Банковские продукты частным лицам. Страховые продукты.	14	6	4	У3, У 5-6	3 8- 10	2.1- 2.3	Проверка работы 5.0 и самостоятельных работ 1и 2	
	Тема занятия 3.2. Банковские продукты частным лицам. Вклады									
	Тема занятия 3.3. Банковские продукты частным лицам. Кредиты, банковские карты									
	Тема занятия 3.5. Банковские продукты частным лицам. ДБО. Платежи, переводы	Работа 5.0. Выбор банковского продукта для физического лица.								
	Тема занятия 3.8. Банковские продукты частным лицам. Инвестиции.	Самостоятельная работа 2 Банковские продукты частным лицам. ДБО.								
	Тема занятия 3.9. Банковские продукты частным лицам. Другие банковские услуги	Работа 6. Выбор банковских продуктов для корпоративных клиентов								
	Тема занятия 3.13. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов									
Тема 1.4 Корпоративные и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов	Тема занятия 4.1. Банковский бренд. Составляющие бренда банка.	Работа 7. Анализ бренда банка	6	4		У 9-11	3 11- 14	2.1- 2.3	Проверка работы 8.0	
	Тема занятия 4.2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка.	Работа 8.0. Анализ рейтингов банка по данным различных агентств								
	Тема занятия 4.3. Виды банковских рейтингов.									
Тема 1.5. Современные стандарты	Тема занятия 5.1. Требования к коммуникативным особенностям агента банка	Самостоятельная работа 3 Внешний вид сотрудника банка	4						Проверка самостоятельных работ 3и 4	

обслуживания в отделениях банка		Самостоятельная работа 4 Корпоративная этика в банке								
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг			18	32						
МДК. 03.01 Технология работ по должности служащего "Агент банка"										
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	Тема занятия 2.1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг	Работа 9.0 Разработка матрицы кросс-продуктов банка	10	20	У 1-8	3 1- 12	2	2.1- 2.3	Проверка работы 9.0	
	Тема занятия 2.2. Перекрестные продажи cross-sales (кросс продажи)	Работа 10. Этапы взаимодействия с клиентом. Фразы мосты								
	Тема занятия 2.5. Политика банка в области продаж банковских продуктов.	Работа 11. Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка								
	Тема занятия 2.6. Этапы продажи банковских продуктов и услуг	Работа 12. Интернет-банкинг».								
		Работа 13. Финансовый бутик Private banking								
		Работа 14. Назначение встречи по телефону. «Холодные» звонки.								
Тема занятия 2.8. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов	Работа 15.0. Разработка матрицы кросс-продуктов									
	Работа 16. Презентация основного и дополнительного банковского продукта									
	Работа 17. Алгоритм работы с возражениями.									
	Работа 18.0. Алгоритм работы с возражениями.									
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	Тема занятия 2.1. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком	Работа 19. Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг	4	6	У 9 -15	3 15-16	2	2.1- 2.3	Проверка работы 20.0 и самостоятельной работы 5	
		Работа 20.0. Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг Самостоятельная работа 5 Презентация банковских								

		продуктов								
	Тема занятия 2.3. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам	Работа 21. Использование различных форм продвижения банковских продуктов								
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Тема занятия 2.1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка.	Работа 22. Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов	4	6		У 6-8, У12-17	3 15-16	2	2.1- 2.3	
	Тема занятия 2.3. Каналы для выявления потенциальных клиентов	Работа 23. Типы клиентов и особенности работы с каждым типом клиента								
		Работа 24. «Трудные» клиенты и особенности работы с ними.								
Учебная практика	<p align="center">Виды работ (вариативная часть):</p> <p>1 Организационно – экономическая характеристика коммерческого банка: - организационно – правовая форма; - история создания банка; - юридический адрес головного офиса; - местонахождение доп. офиса; - бренд, name, логотип; - слоган, миссия и ценности банка; - рейтинг; - основные финансовые показатели деятельности банка.</p> <p>2 Определить продуктовую линейку банка для частных лиц: вклады, кредиты, банковские карты, др. 3 Определить продуктовую линейку банка для корпоративных клиентов. 4 Подготовить презентацию коммерческого банка. 5 Соблюдать порядок приема платежей и расчетно-кассового обслуживания клиентов. 6 Выявить потребности клиента банка. 7 Провести идентификацию клиента. 8 Определить признаки подлинности и платежеспособности банкнот и монет. 9 Составить скрипт продажи. 10 Консультировать клиента по условиям РКО. 11 Подобрать тариф в соответствии с потребностью клиента. 12 Открыть счет клиенту в валюте Российской Федерации. 13 Оформить взнос наличных на открытый в банке счет. 14 Подготовить презентацию линейки тарифов, их характеристик (с учетом «Характеристика –Преимущества - Выгоды»).</p>									36ч. Защита отчета по практике

	<p>15 Консультирование клиента по условиям использования и преимуществам банковских карт.</p> <p>16 Подготовить презентацию линейки банковских карт, их характеристик (с учетом «Характеристика – Преимущества - Выгоды»).</p> <p>17 Осуществить кросс продажи банковских продуктов.</p>	
Производственная практика (по профилю специальности)	<p style="text-align: center;">Виды работ (вариативная часть):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с банком: <ul style="list-style-type: none"> - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схема организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4. Изучение тарифов банка. 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7. Анализ клиентской базы банка. 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг в банке 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов. 	<p>72ч. Защита отчета по практике</p>
Промежуточная аттестация		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов.

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов:

1. Кабинет «Учебный банк»:

- 1.1. Компьютер, подключенный к информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- 1.2. Мультимедийный проектор;
- 1.3. Экран.

2. Кабинеты «Информационных систем в профессиональной деятельности»

- 2.1. Компьютеры по числу студентов, подключенных к информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- 2.2. Мультимедийный проектор;
- 2.3. Экран.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1 Основные источники:

1.1 Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела: учебник для СПО. — Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 288 с. 2019. ЭБС "ZNANIUM"

1.2 Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для СПО / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 390 с. ЭБС ЮРАЙТ

2 Дополнительные источники:

2.1. Банковское дело. Практикум: учебное пособие для СПО /

О. И. Ларина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 234 с. ЭБС ЮРАЙТ.

3 Интернет-ресурсы:

3.1. Официальный сайт Центрального Банка РФ режим доступа: www.cbr.ru.

3.2. Справочно - правовая система «Консультант-плюс» режим доступа: www.consultant.ru.

3.3. Российское образование Федеральный портал режим доступа: <http://www.edu.ru>.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Перед изучением модуля обучающиеся изучают следующие дисциплины: «Основы банковского дела», «Организация деятельности коммерческого банка», «Финансы, денежное обращение и кредит», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Финансы организации», «Банковский маркетинг» и профессиональные модули: ПМ.01. «Ведение расчетных операций физических и юридических лиц» и ПМ.02. «Осуществление кредитных банковских операций».

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по должности служащего "Агент банка" является прохождение междисциплинарного курса МДК.03.01 «Теоретическая подготовка по профессии «Агент банка» в рамках профессионального модуля.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам и осуществляющих руководство практикой: наличие высшего образования, соответствующего профилю данного профессионального модуля.