

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 30.05.2025 14:41
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля
**ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ
СЛУЖАЩЕГО 2002 АГЕНТ БАНКА**
по специальности
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

Краснодар, 2025

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
28.05.2025 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ №40-О от 28.05.2025 г.**ОДОБРЕНО**

Педагогическим советом

Протокол №7 от 28.05.2025 г.

РАССМОТРЕНО

на заседании УМО

«Банковское дело, финансы»

Протокол №5 от 15.05.2025г.

Председатель _____/Е.В.Касакова

Рабочая программа ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 2002 Агент банка предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена.

Разработана с учетом Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14 ноября 2023 г. № 856, зарегистрированного Министерством Юстиции России 15 декабря 2023 г. № 76429) с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессии, специальности 38.00.00 Экономика и управление.

Организация – разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:

Касакова Е.В., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 2002 АГЕНТ БАНКА

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	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 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
ПК 3.1	Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
ПК 3.2	Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	консультирования и продвижения банковских продуктов и услуг
Уметь	собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; использовать технические средства коммуникации; организовывать деловые встречи с клиентами; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; организовывать презентации банковских продуктов и услуг; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах; выявлять потребности клиентов; стимулировать клиентов повторно обращаться в банк - выявлять потребности клиента по видам и условиям банковских продуктов; - оказывать помощь в подборе оптимального варианта предложений банка в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента; - презентовать платежные услуги клиентам и их представителям; - рассчитывать, сравнивать и оценивать результаты размещения денежных средств - сравнивать показатели эффективности платежных услуг; - подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера; - проводить презентации продуктов банка для клиентов (потенциальных клиентов) банка; -проводить презентации банковских продуктов и программ для партнеров банка; - оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); - организовывать совместные промоакции с организациями-партнерами с целью продвижения продуктов банка; - устанавливать контакт с клиентами; - информировать клиентов о видах и условиях депозитных операций, помогать в выборе оптимального для клиента вида депозита; - идентифицировать клиентов; - оформлять договоры банковского вклада, депозитные договоры и бухгалтерские документы; - осуществлять пролонгацию договора по вкладу;

	<i>исчислять и выплачивать проценты по вкладам (депозитам);</i> - <i>отражать в учете операции по вкладам (депозитам);</i> - <i>организовывать оперативную работу по выполнению операций с ценными бумагами;</i>
Знать	источники и методы сбора информации, приемы коммуникации; принципы и правила установления контактов с клиентами; способы мотивирования потенциальных клиентов; способы работы с различными техническими средствами коммуникации; психологические типы клиентов; правила ведения переговоров; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; технику общения во время ведения переговоров; правила поведения в конфликтных ситуациях; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета; потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов; организационно-управленческую структуру банка; политику и перспективы развития банка; банковские продукты и услуги; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам - <i>правила делового общения с клиентами и межкультурной коммуникации;</i> - <i>технологии ведения переговоров;</i> - <i>основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами;</i> - <i>алгоритм анализа эффективности платежных услуг;</i> - <i>основы теории и практики регулирования конфликтов;</i> - <i>современные маркетинговые инструменты</i> - <i>правовые основы организации депозитных операций с физическими и юридическими лицами</i> - <i>элементы депозитной политики банка;</i> - <i>порядок организации работы по привлечению денежных средств во вклады (депозиты);</i> - <i>виды, условия и порядок проведения операций по вкладам (депозитных операций);</i> - <i>виды вкладов, принимаемых банками;</i> - <i>технику оформления вкладных операций;</i> - <i>стандартное содержание договора банковского вклада (депозитного договора), основные условия, права и ответственность сторон</i>

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 390 ч.

в том числе в форме практической подготовки 248 ч.

Из них на освоение МДК 228 ч.

в том числе самостоятельная работа.

практики, в том числе учебная 72 ч.

производственная 72 ч.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т. ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Обучение по МДК						Практики	
				Всего	В том числе					Учебная	Производственная
					Теоретических занятий	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 01 - ОК 09 ПК 3.1, ПК 3.2	МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»	228	104	228	106	104	-	-	18	-	-
	Учебная практика	72	72							72	
	Производственная практика	72	72							-	72
	Промежуточная аттестация	18									
	Всего:	390	248	228	106	104	-	-	18	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «АГЕНТ БАНКА»			
МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»			
Раздел 1. Банковские продукты и услуги			
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг	Содержание	18	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.	8	
	Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.		
	Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.		
	В том числе практических занятий	10	

	Практическое занятие №1. «Продукт, услуга, сервис в банке в современных условиях»	2	
	Практические занятия №2, №3, №4, №5. «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг» Кейсы «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты». «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	8	
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание	10	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	6	
	Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.		
	В том числе практических занятий	4	
	Практические занятия №6, №7. «Консультирование клиентов по тарифам банка». Практическое задание на определение ценовой политики банка. Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	4	
Тема 1.3. Продуктовая линейка банка	Содержание	14	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	8	
	Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для различных категорий бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты.		
	В том числе практических занятий	6	
	Практическое занятие №8. «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2	
	Практическое занятие №9. «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	2	
	Практическое занятие №10. «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Что хочет от банков молодое поколение».	2	
	Тема 1.4. Корпоративный	Содержание	

и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов и услуг	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. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	6	03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.		
	В том числе практических занятий	8	
	Практические занятия №11, №12, №13. «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс «Запоминающийся образ банка». Кейс «Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	6	
	Практическое занятие №14. «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2	
Тема 1.5. Современные стандарты обслуживания в отделениях банка	Содержание	10	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Автоматизированное рабочее место агента банка	6	
	Требования к коммуникативным особенностям агента банка		
	Внешний вид сотрудника банка Корпоративная этика в банке	4	
	В том числе практических занятий		
Практические занятия №15, №16. «Кодекс служебной профессиональной этики и норм поведения служащего Банка»	4		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 1. Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц. 2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги. 3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки. 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. 5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.			ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг			
Тема 2.1. Виды каналов	Содержание	22	ОК 01, ОК 02, ОК

продаж банковских продуктов	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа. 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».	10	03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.		
	Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг. Кросс-продажа в отделениях банка. Работа с возражениями.		
	В том числе практических занятий	12	
	Практические занятия №17, №18, 19. «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Private banking - сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг». Практическое задание «Пластиковая безопасность».	6	
	Практическое занятие №20. Техники кросс-продаж в банке	2	
	Практическое занятие №21, №22. Работа с возражениями.	4	
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов и услуг	Содержание	14	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие продвижения банковских продуктов и услуг. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов и услуг. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения. Поддержание связи с органами власти.	6	

	Спонсоринг, выставки. Реклама в неявной форме. Связи с инвесторами. Связи со СМИ.		
	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		
	В том числе практических занятий	8	
	Практическое занятие №23. «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2	
	Практическое занятие №24, №25, №26. «Использование различных форм продвижения банковских продуктов и услуг» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».	6	
Тема 2.3. Формирование клиентской базы	Содержание	6	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	4	
	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.		
	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.		
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие №27. «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2	
<i>Вариатив</i>	Содержание	136	
	- правила делового общения с клиентами и межкультурной коммуникации; - технологии ведения переговоров; - основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами; - алгоритм анализа эффективности платежных услуг; - основы теории и практики регулирования конфликтов; - современные маркетинговые инструменты - правовые основы организации депозитных операций с физическими и	90	

	юридическими лицами - элементы депозитной политики банка; - порядок организации работы по привлечению денежных средств во вклады (депозиты); - виды, условия и порядок проведения операций по вкладам (депозитных операций); - виды вкладов, принимаемых банками; - технику оформления вкладных операций; - стандартное содержание договора банковского вклада (депозитного договора), основные условия, права и ответственность сторон		
	В том числе практических занятий	50	
	Практическое занятие №28-№52 - выявлять потребности клиента по видам и условиям банковских продуктов; - оказывать помощь в подборе оптимального варианта предложений банка в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента; - презентовать платежные услуги клиентам и их представителям; - рассчитывать, сравнивать и оценивать результаты размещения денежных средств - сравнивать показатели эффективности платежных услуг; - подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера; - проводить презентации продуктов банка для клиентов (потенциальных клиентов) банка; -проводить презентации банковских продуктов и программ для партнеров банка; - оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); - организовывать совместные промоакции с организациями-партнерами с целью продвижения продуктов банка; - устанавливать контакт с клиентами; - информировать клиентов о видах и условиях депозитных операций, помогать в выборе оптимального для клиента вида депозита; - идентифицировать клиентов; - оформлять договоры банковского вклада, депозитные договоры и		

	бухгалтерские документы; - осуществлять пролонгацию договора по вкладу; исчислять и выплачивать проценты по вкладам (депозитам); - отражать в учете операции по вкладам (депозитам); - организовывать оперативную работу по выполнению операций с ценными бумагами;		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2. 1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа – рилайшенз. - Поддержание связи с органами власти.. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов. 2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».		-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
Учебная практика: иметь практический опыт: - консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам - осуществления продаж и оформления различных видов банковских операций		72	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2

Производственная практика Виды работ: 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наименование, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4. Изучение тарифов банка. 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7. Анализ клиентской базы банка. 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг в банке 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.	108	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
Промежуточная аттестация квалификационный экзамен	18	
Всего	390	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Лаборатория «Учебный банк»: 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.

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в лабораториях образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях финансово-кредитного профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области финансы и экономика.

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

3.2.1 Электронные издания (электронные ресурсы)

1 Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544958>

2 Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544950>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 №14-ФЗ (ред. от 24.07.2023 г.).

2.Федеральный закон от 10.12.2003 г. N 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле» (ред. от 24.07.2023 г.).

3. Федеральный закон от 26.03.1998 N 41-ФЗ «О драгоценных металлах и драгоценных камнях» (ред. от 29.12.2022 г.). 1

4. Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» (ред. от 03.08.2023 г.).
5. Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (ред. от 28.09.2020 г.).
6. Положение Банка России от 29. 01. 2018 г. N 630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации» (ред. от 31.05.2022 г.).
7. Инструкция Банка России от 16.08.2017 N 181-И «О порядке представления резидентами и нерезидентами уполномоченным банкам подтверждающих документов и информации при осуществлении валютных операций, о единых формах учета и отчетности по валютным операциям, порядке и сроках их представления» (ред. от 25.01.2022 г.).
8. Указания Банка России от 26.12.2006 N 1778-У «О признаках платежеспособности и правилах обмена банкнот и монеты Банка России» (ред. от 22.08.2014 г.).
9. Указания Банка России от 25.11.2009 N 2346-У «О хранении в кредитной организации в электронном виде отдельных документов, связанных с оформлением бухгалтерских, расчетных и кассовых операций при организации работ по ведению бухгалтерского учета» (ред. от 19.05.2020 г.).
10. Указания Банка России от 30.07.2014 N 3352-У «О формах документов, применяемых кредитными организациями на территории Российской Федерации при осуществлении кассовых операций с банкнотами и монетой Банка России, банкнотами и монетой иностранных государств (группы иностранных государств), операций со слитками драгоценных металлов, и порядке их заполнения и оформления» (ред. от 28.09.2020 г.).

Электронные ресурсы:

- 1 Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - Режим доступа <http://www.consultant.ru>
- 2 Электронная библиотека издательства «Юрайт» - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>.
- 3 Электронно-библиотечная система «Znaniy» режим доступа: <http://www.znaniy.com/>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1	Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении консультирования клиентов банка	Текущий контроль: Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике Оценка выполнения заданий на практических занятиях Оценка устного опроса Оценка решения практикоориентированных заданий Промежуточная аттестация Экзамен по МДК 03.01 Дифференцированный зачет УП 03.01, защита отчета по практике Дифференцированный зачет ПП 03.01, защита отчета по практике Квалификационный экзамен
ПК 3.2	Демонстрация профессиональных знаний и умений при продвижении банковских продуктов и услуг	
ОК 01	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	Текущий контроль: Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике Оценка выполнения заданий на практических занятиях Оценка устного опроса Оценка решения практикоориентированных заданий Промежуточная аттестация Экзамен по МДК 03.01 Дифференцированный зачет УП 03.01, защита отчета по практике Дифференцированный зачет ПП 03.01,
ОК 02	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные	

ОК 03	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	защита отчета по практике Квалификационный экзамен
ОК 04	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 06	Демонстрация понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	
ОК 07	Демонстрация знаний правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения	
ОК 08	Демонстрация знаний рисков физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения	
ОК 09	Демонстрация правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Демонстрация знания лексического минимума,	

	относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Демонстрация особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности	
--	---	--