

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шутов Олег Леонтьевич

Должность: Директор

Дата подписания: 28.12.2024 15:26:08

Уникальный прообразный бланк

2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**

**«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля

**ПМ03. Выполнение работ по одной или несколькими профессиями
рабочих, должностям служащих**

по специальности

38.02.07 Банковское дело

Краснодар, 2022

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
20.05.2022 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ №58-О от 30.05.2022 г.**ОДОБРЕНО**Педагогическим советом
Протокол №6 от 26.05.2022 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ03. Выполнение работ по одной или несколькими профессиями рабочих, должностям служащих предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена. Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело утвержденного Приказом Минобрнауки России от № 67, от 5 февраля 2018 г., зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 февраля 2018г., регистрационный 50135); укрупненная группа специальностей 38.00.00 «Экономика и управление» с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 38.00.00 Экономика и управление

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:

Журенко О.Е., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

Рецензенты:

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

Квалификация по диплому: Экономист

2. Бахмутова Н.В. – директор ДО Красноармейский КБ «Кубань Кредит» (ООО)

СОДЕРЖАНИЕ

	.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМИ ПРОФЕССИЯМИ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или несколькими профессиями 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.	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
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 13	Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности
ЛР 14	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
ЛР-КК-1	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий

	собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.
ЛР-КК-2	Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости
ЛР-СОП-1	Способный реализовывать условия и принципы духовно - нравственного воспитания на основе базовых национальных и региональных ценностей, приоритетов АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»
ЛР-СОП-2	Демонстрирующий приверженность АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»
ЛР-СОП-3	Адекватно оценивающий свои способности и возможности, ответственно относящийся к процессу обучения и его результатам

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
уметь	- 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 платежных услуг; - подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера; - проводить презентации кредитов для клиентов (потенциальных клиентов) банка; - проводить презентации банковских продуктов и программ для партнеров банка; - консультировать клиентов (потенциальных клиентов) о порядке предоставления кредитов; - оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); - готовить информационные письма потенциальным партнерам банка с предложением о сотрудничестве; - организовывать совместные промоакции с организациями-партнерами с целью продвижения продуктов банка.
знать	- 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

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 242 часов, в том числе в форме практической подготовки 242 час.

Из них на освоение:

- МДК 03.01. –86 часов

- Самостоятельная работа – 8 часов

на практики, в том числе:

- учебную 72 часов

- производственную (по профилю специальности) 72 часа

ПМ.03 Квалификационный экзамен – 12 часов

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	в том числе в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Консультация	Самостоятельная
				Обучение по МДК			Практики			
				Всего	В том числе		Учебная	Производственная		
Практических занятий	Курсовая работа									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
МДК.03.01. Выполнение работ по профессии Агент банка										
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	40	40	40	20	X	X	X		X
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03.ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	20	20	20	10	X	X	X		X
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03.ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11.	Учебная практика	72	72				72	X		
	Производственная практика (по профилю специальности)	72	72					72		
	Консультации	12	12						12	
	Самостоятельная работа	8	8							8
	Промежуточная аттестация	6	6							
	Квалификационный экзамен	12	12							
	Всего:	242	242	140	70		72	72	12	8

Тематический план ПМ03. Выполнение работ по одной или несколькими профессиями рабочих, должностям служащих

Наименование разделов и тем	Объем образовательной программы учебной дисциплины	в том числе в форме практической подготовки	Количество аудиторных часов		
			Всего	Теоретич. обучение	Практич. (семинарские) занятия
Раздел 1. Банковские продукты и услуги	40	40	40	20	20
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	10	10	10	4	6
Тема 1.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	8	8	8	4	4
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	10	10	10	6	4
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	12	12	12	6	6
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	20	20	20	10	10
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	10	10	10	6	4
Тема 2.2 Продвижение банковских продуктов	10	10	10	4	6
Самостоятельная работа	8	8			
Консультации	12	12			
Экзамен	6	6			
Итого по МДК 03.01	86	86	60	30	30
Учебная практика	72	72			
Производственная практика (по профилю специальности)	72	72			
Экзамен по модулю	12	12			
Всего по ПМ	242	242			

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов
1	2	3
МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии Агент банка		
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	Содержание учебного материала	10*
	1.Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна. Особенности банковских услуг: Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.	2
	2. 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. 4. Способы управления конфликтами. Виды конфликтов и распределение полномочий и ответственности, процедуры, правила и политика.	2
	В том числе, практических занятий	6
	ПЗ 1. Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг.	2
	ПЗ 2. Кейс. "Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет".	2

Тема 1.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	ПЗ 3. «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2
	Содержание учебного материала	8*
	1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. Понятие цены на банковский продукт.	2
	2. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	2
	В том числе, практических занятий	4
	ПЗ 4. Консультирование клиентов по тарифам банка.	2
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	ПЗ 5. Практическое задание на определение ценовой политики банка.	2
	Содержание учебного материала	10*
	1. Специфика банковских продуктов для отдельных сегментов банковского рынка. Рынок корпоративных клиентов и физических лиц, соотношение и специфика депозитной и кредитной политики банка. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка.	2
	2. Система управления продуктами коммерческого банка. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.	2
	3. Методики консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов. Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов.	2
	В том числе, практических занятий	4
	ПЗ 6. Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов.	2
	ПЗ 7. Выявление потребностей клиентов. Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица. Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи, для пенсионеров».	2
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Содержание учебного материала	12*
	1. 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.	2
	2. Бренды по направлениям бизнеса. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки	2

	конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	
	3. Стандарты корпоративного обслуживания и делового этикета. Стандарты переговоров. Элементы этикета деловой сферы. проведения деловых встреч и переговоров.	2
	В том числе практических занятий	6
	ПЗ 8. Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка.	2
	ПЗ 9. Анализ рейтингов банка по данным различных агентств	2
	ПЗ 10. Решение ситуаций по подготовке и проведение деловых встреч и переговоров.	2
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание учебного материала	10*
	1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры	2
	2. Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или	2
	3 Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг. Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж. Порядок расчета расходов на обслуживание клиентов для	2
	В том числе практических занятий	4
	ПЗ 11. Выбор схем обслуживания розничных клиентов, выгодных для клиента и банка	2
	ПЗ 12. Выбор схем обслуживания корпоративных клиентов, выгодных	2
Тема 2.2 Продвижение банковских продуктов	Содержание учебного материала	10*
	1. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Способы продвижения банковских продуктов. Формирование	2

	общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).	
	2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг. Стандарты телефонных коммуникаций сотрудников банка, телефонные коммуникации по обслуживанию клиентов. Персональная ответственность и компетенции сотрудников.	2
	И том числе практических занятий	6
	ПЗ 13. Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг с использованием различных форм продвижения банковских продуктов	2
	ПЗ 14. Решение ситуации "первый звонок"	2
	ПЗ 15. Реклама для VIP-клиентов банка	2
Консультации 1. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке 2. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. 3. Продвижение банковских продуктов 4. Методики консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов. 5. Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. 6. Порядок расчета расходов на обслуживание клиентов для подбора схем обслуживания, выгодных для клиента и банка.		12*
Экзамен		6*
Самостоятельная работа по МДК 03.01 Тематика самостоятельной учебной работы 1. Перекрестные продажи cross-sales. Финансовый супермаркет - розничные продажи типовых услуг. Финансовый бутик Private banking. Стратегия пакетирования банковских продуктов. 2. Элементы стратегии продаж внутри банка. Фронт-офис продаж банка. Персональные продажи. Имиджевая реклама. Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. Реклама в прессе. Радио и телереклама. Спонсоринг. Продакт-плейсмент. Паблик рилейшнз (PR). Медиа-рилайшенз. Government Relations. 3. Основные особенности маркетинга взаимоотношений. Преимущества лояльного клиента. Процесс формирования лояльности клиентов. Кобрендинговые программы лояльности клиентов. 4. Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», Банковская тайна, Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов.		8*

Учебная практика Виды работ: Урок-экскурсия в банк. Ознакомление - с устройством банка, его ключевыми функциями и отделами; - с работой банковской техники и инструментами; - с видами банковских продуктов и услуг - с корпоративной этикой банка. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций); Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Консультирование по выбору банковских продуктов для физического лица, по выбору банковских продуктов для Консультирование по выбору банковских продуктов для продуктов для детей и молодежи Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». Разработка плана эссе, рекомендации. Анализ. Выводы по значению бренда, как основного смыслового ядра. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. Стандарты работника фронт-офиса, кассовых работников, анализ и методы обслуживания, распределение обязанностей. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. Этикет делового взаимодействия. Элементы этикета деловой сферы. Проведение деловых встреч и переговоров. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. Рассмотреть политику банка по развитию прикладной этики, рассматривающей принципы и моральные или этические проблемы, которые могут возникнуть в деловой среде, интегрирующую социальные и экономические интересы в свои ценности, культуру, принятие решений, стратегию и операции. Изучение стратегии развития банка. Разбор, анализ стратегии развития банка. Построение иерархии целей банка при стратегическом управлении Изучение модели компетенций сотрудников банка. Разработка модели компетенций сотрудника, как набора ключевых навыков, необходимых работнику для успешного выполнения функций, соответствующих его должности Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. Проведение анализа оценочных технологий банков России по направлениям: оценка профессиональной компетентности, служебной (исполнительской) дисциплины, личностно-психологических качеств, эффективности профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации. Аттестация сотрудников кредитных учреждений. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. Знакомство со стандартами качества обслуживания клиентов в банке. Разбор методов оценки качества обслуживания. Моделирование ситуаций. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы?»	72*
--	-----

Проведение тестов по коммуникативные и организаторские склонности. Анализ результатов и оценка коммуникативных способностей группы Самотестирование «Умеете ли вы вести позитивный диалог». Проведение тестов по этикету делового и неформального общения. Анализ результатов и оценка коммуникативных способностей группы Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». Моделирование решение ситуаций при работе с клиентами. Разбор техник конструктивного общения, принципов делового взаимодействия. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». Установление контактов с потенциальными клиентами. Мотивация клиентов к сотрудничеству. Использование технических средства коммуникации. Ведение телефонных переговоров. Моделирование организации встречи клиентов со специалистами банка. Отработка диалогов-консультаций Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». Отработка понятий и характеристика личностных и профессиональных качеств банковского работника. Понятие корпоративных принципов и ценностей: субординация, персональная ответственность и соблюдение конфиденциальности. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». Характеристики личного имиджевого воздействия на клиента: дресс-код, стандарты квалификации, работника, задействованного в обслуживании клиентов, стандарт рабочего места, внутренние коммуникации. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж» Разработка плана эссе, рекомендации. Анализ. Выводы по основным методам создания и руководства собственным имиджем. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. Анализ понятий «эффективное» и «неэффективное поведение» в ситуации межличностного взаимодействия. Обсуждение и выводы по просмотренным видеоматериалам Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. Отработка техники составления презентаций банковского продукта, ведения переговоров с клиентами. Моделирование и составление презентаций по различным продуктам и услугам, видеозапись, анализ е сильных сторон и ошибок Организация презентации банковских продуктов и услуг. Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг. Проведение продаж продуктов банка, анализ и сравнения. Отработка продаж при моделировании ситуаций с презентацией, оформлением, оплатой, заключением договора и т.д. Тренинг «Определение типа клиента».	
---	--

Пять типов клиентов: как их определить и как продавать каждому из них Практикум «Моделирование поведения клиента». Отработка моделирования поведения потребителей, работа с возражениями, завершение продаж 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.	
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ Знакомство с банком Составление характеристики банка: - 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; - информация о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов Изучение должностных инструкций работников в подразделениях, работающих с клиентами. Функции и компетенция отдельных подразделений банка при работе с клиентурой Изучение принципов построения и организация работы банка с различными категориями клиентов, принципов проведения сегментации клиентов в работе подразделений. Знакомство с продуктовой линейкой банка. Изучение показателей, характеризующим продуктовую линейку банка, основные характеристики, предлагаемых Банком продуктов для физических и юридических лиц, их сравнение. Изучение тарифов банка. Изучение тарифов банка в разрезе цен на отдельные услуги и в виде пакетов услуг. Анализ тарифных сборников для юридических лиц и физических лиц, акценты и преимущества.	72*

Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания

Изучение системы контроля обслуживания клиентов в разрезе:

- применяемых форм обратной связи от клиентов
- стандартов качества обслуживания;
- принципов работы с персоналом направленных на повышение качества обслуживания.

Характеристика зон обслуживания клиентов в банке

Анализ аспектов оформления офиса положительно влияющих на эффективность обслуживания:

- внешние и внутренние атрибуты офиса, персонал офиса, зона ожидания и зона обслуживания клиентов, профессиональные качества сотрудников

Анализ клиентской базы банка.

Изучение способов и целей анализа клиентской базы, применяемых в банке, анализ клиентской базы банка используя финансовые показатели: прибыль, объем и количество услуг за доступный период работы банка.

Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.

Изучение и анализ использования каналов обслуживания розничных клиентов: традиционные прямые каналы сбыта, косвенные каналы банковского обслуживания, банкоматы, полностью автоматизированные отделения, домашний банкинг, мобильный банкинг, интернет-банкинг.

Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь)

Изучение участия банка в благотворительных программах, доступности банковских услуг для людей с ограниченными возможностями.

Провести анализ продуктовой линейки банка для клиентов, нуждающихся в социальной поддержке

Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.

Изучение принципов организации и функционирования системы безопасности банка.

Обеспечение: информационной безопасности банковских систем, безопасность банковских платежей, уровня системы защиты операций, вкладов, пластиковых карт, информации о клиентах.

Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).

Изучение особенностей консультирования клиентов по запросам, связанных с базовыми банковскими операциями.

Участие в консультациях клиентов:

- о порядке открытия и ведения расчетных, текущих и иных счетов;
- о условиях предоставления кредитных, депозитных, расчетных и кассовых операций;
- об операциях с иностранной валютой;
- по вопросам предоставления и тарифам различных банковских карт.

Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке

Освоение и отработка техники пяти этапов коммуникации продавца с клиентом: установление контакта, выявление потребностей, презентация продукта, отработка возражений, закрытие сделки.

Выявление потребностей, презентация продукта, отработка возражений, закрытие сделки. Установление контакта, выявление потребностей, презентация продукта, отработка возражений, закрытие сделки. Установление контакта, выявление потребностей, презентация продукта, отработка возражений, закрытие сделки. «пять шагов» и «воронка продаж». Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов. Изучение - методов послепродажного обслуживания клиентов - системы отслеживания выполнения заключенных договоров по соблюдению сторонами финансовых обязательств и своевременности оплат. Организация работы системы дистанционных каналов для информирования о новых продуктах.	
Квалификационный экзамен	6*
Всего	316

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 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 программы профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практики.

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

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. Печатные издания

1 Галанов, В.А. Основы банковского дела : учебник / В.А. Галанов. – 2-е изд. – М. : ФОРУМ, 2021. – 286 с. – (Профессиональное образование).

2 Стародубцева, Е.Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. – 288 с. – (Среднее профессиональное образование).

3 Стародубцева, Е.Б. Банковские операции : учебник / Е.Б. Стародубцева, О.М. Маркова, А.В. Пеникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА_М, 2018. – 336 с. – (Проф. образование).

3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

4 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., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10510-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/430701> (дата обращения: 28.10.2019).

5 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., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 422 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10510-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/430701> (дата обращения: 28.10.2019).

6 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., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09688-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/430703> (дата обращения: 28.10.2019).

7 Галанов, В.А. Основы банковского дела : учебник / В.А. Галанов. — 2-е изд. — М. : ФОРУМ, 2021. — 286 с. — (Профессиональное образование).

8 Курныкина, О.В. Выполнение внутрибанковских операций и их учет : учебник / О.В. Курныкина, Н.Э. Соколинская, С.В. Зубкова. — М. : КНОРУС, 2019. — 226 с. — (СПО). — URL : <http://www.book.ru/>

9 Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11427-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/445277> (дата обращения: 28.10.2019).

10 Стародубцева, Е.Б. Банковские операции : учебник / Е.Б. Стародубцева, О.М. Маркова, А.В. Пеникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА_М, 2018. — 336 с. — (Проф. образование).

11 Стародубцева, Е.Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 288 с. — (Среднее профессиональное образование).

12 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., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11424-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453605>

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

1. Костерина, Т.М. Банковское дело: учебник для СПО / Т.М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт, 2015. — 332 с. — Проф. образование

Нормативные документы

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. 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.).

4. Положение «О Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения» (утв. Банком России 27.02.2017 N 579-П) (ред. от 15.02.2018).

5. Инструкция Банка России от 30.05.2014 г. N 153-И «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов».

6. Положение Банка России от 27.02.2017 № 579-П «О Правилах ведения бухгалтерского учёта в кредитных организациях, расположенных на территории РФ».

7. Положение Банка России от 19.06.2012 N 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» с изменениями.

8. Положение Банка России от 29.06.2012 N 595-П «О платежной системе Банка России» с изменениями.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, личностных результатов, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	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,	Демонстрация стремления к сотрудничеству и	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в

эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	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 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.
Личностные результаты		
ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность	Демонстрация положительной динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки,	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие.

принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	самоанализа и коррекции ее результатов; ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности	
ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».	Демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; конструктивное взаимодействие в учебном коллективе.	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.
ЛР 13 Соблюдающий этические требования к профессиональному взаимодействию	Проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону, отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся, отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве; проявление высокопрофессиональной трудовой активности	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ЛР 14 Ориентированный на соблюдение прав человека и уважение достоинства личности	Демонстрация интереса к будущей профессии, оценка собственного продвижения, личностного развития, положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее	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

	результатов проявления правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону.	
ЛР 15 Соблюдающий требования конфиденциальности личной информации граждан	Проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации.	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.
ЛР-КК 1 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	Проявление умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ЛР-КК 2 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	Демонстрации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах;	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
ЛР- СОП -1 Способный реализовывать условия и	отсутствие социальных конфликтов среди	Педагогическое наблюдение Опрос

принципы духовно - нравственного воспитания на основе базовых национальных и региональных ценностей, приоритетов АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»	обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве; проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;	Участие в дискуссиях, диалогах
ЛР- СОП -2 Демонстрирующий приверженность АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»	Соблюдение норм и ценностей образовательной организации, участие в реализации воспитательных проектов АНПОО «Кубанский институт профессионального образования», соблюдение норм и правил процесса обучения, ответственное и добросовестное отношение к своему обучению и труду преподавателей.	Педагогическое наблюдение Опрос Участие в дискуссиях, диалогах Участие в мероприятиях различных уровней.
ЛР- СОП -3 Адекватно оценивающий свои способности и возможности, ответственно относящийся к процессу обучения и его результатам	ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; оценка собственного продвижения, личностного развития;	Педагогическое наблюдение Опрос Участие в дискуссиях, диалогах Участие в мероприятиях различных уровней.