Приложение 35
к ООП ППССЗ по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело

Согласовано
Директор
ОО «Октябрьский» в г.Октябрьский
Банка ВТБ (ПАО)
_____Ш.С.Ахмадуллин
«_31_» ___08___ 2026 г.

Утверждаю
Директор ГБПОУ
Октябрьский многопрофильный
профессиональный колледж
_____Г.В.Еленкин
«_31_» ___августа_2026 г.

Программа рассмотрена на заседании ПЦК
Профессионального цикла
протокол № 1 от 31.08.2026 г.
Председатель ПЦК _____ Г.Ф. Ямаева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «АГЕНТ БАНКА»

2026

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «АГЕНТ БАНКА» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 856 от 14 ноября 2023 г. (зарегистрировано в Минюсте России 15 декабря 2023 г. № 76429).

Организация-разработчик: ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж, Республика Башкортостан

Разработчик:

Ильина М.В., преподаватель 

СОДЕРЖАНИЕ

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

2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «__ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «АГЕНТ БАНКА»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело и Перечнем профессий рабочих, должностей служащих, рекомендуемых к освоению в рамках ОПОП по данной специальности в составе профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего «Агент банка» студенты осваивают должность служащего Агент банка.

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
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

В рамках программы профессионального модуля обучающимися достигаются личностные результаты:

Личностные результаты
реализации программы воспитания,
определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности

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 рынка труда в профессиональной сфере

Личностные результаты
реализации программы воспитания,
определенные субъектом Российской Федерации

ЛР 16	Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона.
ЛР 17	Демонстрирующий трудовую мотивацию к реализации основных принципов деятельности банков, поддержанию и развитию традиций и ценностей профессионального сообщества.
ЛР 18	Экономически активный гражданин, чувствующий ответственность за свои действия и поступки, инициативный и самостоятельный, реализующий социально значимые проекты в области финансовой среды.

Личностные результаты
реализации программы воспитания,
определенные ключевыми работодателями

ЛР 19	Стремящийся к увеличению масштабов продажи банковских продуктов и услуг, способный к развитию коммуникационных связей в области банковской рекламы и связям с общественностью, способствующий росту конкурентоспособности коммерческих банков.
ЛР 20	Способный воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию, используя различные цифровые средства, позволяющие в условиях переговорного процесса с клиентами банка достигать поставленных целей.

Личностные результаты
реализации программы воспитания,
определенныесубъектами образовательного
процесса

ЛР 21	Владеющий навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения банковских задач, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.
ЛР 22	Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений
ЛР 23	Обладающий навыками усидчивости; способный длительное время заниматься однообразным видом работы; аккуратный, стрессоустойчивый
ЛР 24	Способный рефлексивно оценивать собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.

1.2. **Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля** ***«ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»***

Всего часов - 268 часов, включая:
Вариативная часть – 48 часов (по запросам работодателей)
ПМ.03 **ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «АГЕНТ БАНКА»**
МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»:
аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 42 час.
практические занятия обучающихся – 50 часов

УП.03.01 Учебная практика – 72 часа
ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности) –72 часа
Консультации – 6 часов
ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный – 6 часов

***1.* Структура и содержание профессионального модуля ПМ.03**

1.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Консультации	
			Обучение по МДК			Практики			
			Всего	В том числе		Учебная	Производственная		
				Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)				
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
ОК 01 – ОК 05, ОК 09 - ОК11. ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	**58**	**48**	24	-	**-**	-		**10**
ОК 01 – ОК 05, ОК 09 - ОК11. ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	**60**	**44**	26		**-**	-	**6**	**10**
ОК 01 – ОК 05, ОК 09 - ОК11. ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2.	Учебная практика, часов	**72**				**72**			
ОК 01 – ОК 05, ОК 09 - ОК11. ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2.	Производственная практика (по профилю специальности), часов	**72**					**72**		
	Экзамен квалификационный	**6**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**		
	Всего:	***268***	***92***	***50***	***-***	***72***	***72***	***6***	***20***

1.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работаобучающихся	Объем в часах	Код компетенций личностных результатов реализации программы воспитания
1	2	3	
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		**20**	
МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»			
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	**Содержание учебного материала**	**6**	ОК1-11 ПК1.1,1.4, 1.6,2.2 ЛР13-24
	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.	**2**	
	2. 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**	
	3. Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты иуслуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.		
	В том числе практические занятия	**2**	
	1. ***Практическое занятие*** *«Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентово качестве банковских услуг»* *Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензийрастет».* *Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».*	2	

Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	**Содержание учебного материала**	10	ОК1-11 ПК1.1,1.4, 1.6,2.2 ЛР13-24
	1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	2	
	2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая	2	
	политика. Тарифы на банковские услуги.		
	В том числе практические занятия	**6**	
	1. *Практическое занятие «**Консультирование клиентов по тарифам банка».Кейс «Проблемы ценообразования в банках».*** *Практическое задание на определение ценовой политики банка*.	6	
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	**Содержание учебного материала**	**20**	ОК1-11 ПК1.1,1.4, 1.6,2.2 ЛР13-24
	1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг.Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	6	
	2. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование..	6	
	В том числе практические занятия	8	
	1. Практическое занятие «*Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»* *Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».*	4	
	2. Практическое занятие «*Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковскихпродуктов для детей и молодежи».* *Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».* *Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».*	4	
Тема 1.4	**Содержание учебного материала**	**12**	ОК1-11

Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	**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. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	**2**	ПК1.1,1.4, 1.6,2.2 ЛР13-24
	2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	**2**	
	В том числе практические занятия	**8**	
	1. ***Практическое занятие*** *«Формирование положительного мнения у потенциальных клиентово деловой репутации банка».* *Кейс 1. «Запоминающийся образ банка».Кейс 2. «Сила банковского бренда».* *Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».*	4	
	Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	2	
	2. Практическое занятие *«Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».*	2	
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.		10	
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		**30**	
МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»			
Тема 2.1 Виды каналов	**Содержание учебного материала**	**12**	ПК1.1,1.4,

продаж банковских продуктов	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 традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные	**4**	1.6,2.2 ЛР13-24
	каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	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 иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.		
	3. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественныйи зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услугю.		
	В том числе практические занятия	**4**	
	1.*Практическое занятие* *«Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».Практическое задание «Первый звонок»* *Кейс «Private banking -сервис мирового уровня».*	**4**	
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	**Содержание учебного материала**	**22**	ПК1.1,1.4, 1.6,2.2 ЛР13-24
	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. Формирование 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).	**6**	

	2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		
	В том числе практические занятия	16	
	*1. **Практическое занятие «**Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»*	6	
	*2. **Практическое занятие** «Использование различных форм продвижения банковскихпродуктов»* *Кейс «Банковская реклама»* *Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка».Практическое задание «Рекламируем наш банк».* *Кейс «Работа банков в социальных сетях».Кейс «Благотворительность».*	10	
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	**Содержание учебного материала**	**12**	
	1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	**2**	
	2. 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.	2	
	3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способывыявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2	
	В том числе практические занятия	6	
	1. *Практическое занятие «**Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».*	6	
тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2. 1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи.		10	

- 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».		
Учебная практика **раздела 1** **Виды работ** 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в лаборатории «Учебный банк».Тематика занятий: • Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». • Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. • Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. • Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. • Изучение стратегии развитии банка. • Изучение модели компетенций сотрудников банка. • Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.	**72**	

Учебная практика раздела № 2		
Виды работ 1. Занятия в лаборатории «Учебный банк: Тематика занятий: 1.1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 1.2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 1.3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 1.4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». 1.5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 1.6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». 1.7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведенияконсультантов. 1.8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». 1.9. Организация презентации банковских продуктов и услуг. 1.10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковскихпродуктов и услуг». 1.11. Тренинг «Определение типа клиента». 1.12. Деловая игра «Моделирование поведения клиента». 1.13. Групповое обсуждение вопросов: • Основные ошибки в общении с клиентами. • Понятие «трудный клиент». • Причины появления трудных клиентов. • Преодоление безразличия клиентов. • Критерии выбора банка клиентами. • Причины, по которым клиент меняет банк. • Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. •		
Учебная практика	**72**	
Курсовой проект (работа) *не предусмотрен*	**-**	
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе*) не предусмотрены*	**-**	
Самостоятельная учебная работа обучающегося	**20**	
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	**2**	

Производственная практика **Производственная практика** **Виды работ:** 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, 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 облуживанием 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 банке 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.	**72**	
Консультации	**6**	
Экзамен квалификационный	**6**	
Всего	**26 8**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет *экономико-финансовых дисциплин и бухгалтерского учета,* оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект бланков технологической документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия

техническими средствами обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением (6 шт)
- медиапроектор
- Принтер
- доска меловая
- купюросчетчики
- детекторы подлинности купюр

Лаборатории: учебный банк

- рабочие столы с ПК лицензионным программным обеспечением по количеству обучающихся
- МФУ
- комплект бланков

Оснащение базы практики
Рабочие места ОО "Октябрьский"г.Октябрьский Банка ВТБ (ПАО)
(допускается проведение производственной практики на базе других коммерческих банков)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Нормативные документы:

1. Инструкция «О порядке совершения в Сбербанке России операций по вкладам физических лиц» от 22.12.2006 г. № 1-3-р.
2. Инструкция « О порядке определения массы драгоценных металлов и драгоценных камней и исчисления их стоимости в Банке России и кредитных организациях». ЦБ РФ от 30 ноября 2000 г. N 94-И.
3. Инструкция «О порядке осуществления уполномоченными банками (филиалами) отдельных видов банковских операций с наличной иностранной валютой и операций с чеками (в том числе дорожными чеками), номинальная стоимость которых указана в иностранной валюте, с участием физических лиц». ЦБ РФ (БАНК РОССИИ) от16 сентября 2010 г. № 136-И, Москва
4. Положение «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации» ЦБ РФ (БАНК РОССИИ) г. Москва 16 июля 2012 года № 385-П
5. «Порядок открытия, закрытия и ведения счетов юридических лиц Сбербанком России и его филиалами» (Редакция 3) 14 апреля 2004 № 814-3-р
6. «Порядок открытия и ведения в Сбербанке России текущих счетов физических лиц» (с учѐтом изменений и №1245/3-Р ОТ 26.05.2005.Г.)
7. Положение ЦБ России от 29.01.2018 г. № 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».
8. «Порядок совершения в СБР операций, связанных с покупкой и продажей (конверсией) иностранной валюты по вкладам физических лиц и операций погашения кредитов физических лиц в валюте, отличной от валюты кредита (с учетом изменений)» № 1442-р от 14 июня 2006г.
9. «Порядок осуществления в СБР переводов денежных средств физическими лицами». № 1443-р от 14 июня 2006г. (с учетом изменений от 31ю07ю2008г.
10. «Порядок приема платежей физических лиц наличными деньгами и перечисления сумм платежей со счетов, открытых на имя физических лиц». № 31-р от 23 января 2004г. Редакция 3 с учетом изменений.
11. «Порядок завершения операционного дня структурного подразделения СБР по операциям, связанным с обслуживанием физических лиц» № 664-2-р от 19 декабря 2006 (Редакция 2 , с изменениями №1 от 22.11.2007г.
12. «Регламент совершения кассовых операций во внутренних структурных подразделениях филиалов Сбербанк а

России»(с учетом изменений) № 1354-р от 18 мая 2005г.
13. Памятка для сотрудников служб консультирования по работе с юридическими лицами.

Основные электронные издания:

Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «Профобразование»

1. Артёмова, С. А. Ведение кассовых операций : учебное пособие для СПО / С. А. Артёмова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 162 с. — ISBN 978-5-4488-0643-8, 978-5-4497-0262-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/89996 — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. .Синиченко, О. А. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка : учебное пособие / О. А. Синиченко. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2018. — 156 с. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/108073

Дополнительные источники

1. О.И.Семибратова Банковское дело:-М: ИЦ Академия, 2012.-224с.- Серия: Начальное профессиональное образование;
2. Каджаева М.Р. Банковские операции: для студентов учреждений СПО/-8-е изд., стер.-М.:ИЦ»Академия»,2015.-464с.
3. Специализированная литература изд. «ФК Открытие».

Видеоматериал в СБ РФ 7408 по темам:

4. 1. Организация работы с сомнительными, неплатежеспособными и имеющими признаки подделки денежными знаками Банка России.
5. 2.Организация работы с наличной иностранной валютой и чеками, номинальная стоимость которых указана в иностранной валюте.

Интернет- источники :

Информационный банковский портал (информационный ресурс). - Режим доступа: http://www.banki.ru.

Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

Справочно-правовая система «Гарант».

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	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 результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ПК 3.2	Демонстрация профессиональных знаний и умений при продвижении банковских продуктов и услуг	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена

	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	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 Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 04	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 05	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. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 06	Демонстрация понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	Оценка умения понимать сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена

ОК 07	Демонстрация знаний правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения	Оценка умения демонстрировать знания по экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 08	Демонстрация знаний рисков физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения	Оценка умения определять риски физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
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	Оценка умения построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Оценка знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Оценка умения произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена