

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

**ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002
АГЕНТ БАНКА)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Специальность

38.02.07 Банковское дело

Квалификация выпускника:

Специалист банковского дела

Казань 2019

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» (для 2019 года набора) по специальности 38.02.07 Банковское дело, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации 05 февраля 2018 г., N 67 и учебных планов, утвержденных Ученым советом Российского университета кооперации

Разработчик:

Сафина Г.Н, преподаватель кафедры бухгалтерского учета и финансов Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации

Рабочая программа профессионального модуля:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры бухгалтерского учета и финансов Казанского кооперативного института (филиала) от 11.03.2019, протокол №6

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019 протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол №4

©Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019
© Сафина Г.Н., 2019

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002 АГЕНТ БАНКА)» | 4 |
| 1.1 Область применения рабочей программы | 4 |
| 1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы..... | 4 |
| 1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля | 4 |
| 1.4 Результаты освоения профессионального модуля..... | 6 |
| 1.5. Количество часов на освоение программы профессионального модуля: .. | 6 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ..... | 7 |
| 2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы | 7 |
| 2.2 Тематический план профессионального модуля | 8 |
| 2.3 Содержание профессионального модуля | 9 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 22 |
| 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению | 22 |
| 3.2. Информационное обеспечение обучения | 22 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ..... | 23 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002 АГЕНТ БАНКА)»

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации 5 февраля 2018 г., N 67 и учебными планами, утвержденными Ученым советом Российского университета кооперации в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах.

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.

ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов.

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» относится к профессиональным модулям (ПМ.03) и включает МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии "Агент банка"», учебную практику и производственную практику.

1.3. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

осуществления продвижения и продажи 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;
- мотивировать лояльность клиентов банка.

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 телефонных переговоров;
- правила ведения переговоров «лицом к лицу»;
- 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.

1.4 Результаты освоения профессионального модуля

Изучение профессионального модуля направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;

ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах;

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;

ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов;

1.5. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

| | Очная форма | Заочная форма |
|--|-------------|---------------|
| Количество часов на освоение профессионального модуля, в том числе: | 283 | 283 |
| Максимальная нагрузка по МДК 03.01 | 103 | 103 |
| обязательная аудиторная учебная нагрузка | 74 | 20 |
| самостоятельная работа | 27 | 81 |
| консультация | 2 | - |
| промежуточная аттестация | - | 2 |
| Учебная практика | 72 | 72 |
| Производственная практика | 108 | 108 |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы

| <i>очная форма обучения</i> | |
|---|--------------------|
| Вид учебной работы | Объем часов |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) по МДК 03.01 | 103 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 74 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 36 |
| практические занятия | 38 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 27 |
| Консультация | 2 |
| Промежуточная аттестация по МДК 03.01 (6 семестр) на базе основного общего образования (4 семестр) на базе среднего общего образования | экзамен |
| Учебная практика | 72 |
| Производственная практика | 108 |
| Промежуточная аттестация по ПМ03 | Экзамен по модулю |

| <i>заочная форма обучения</i> | |
|--|--------------------|
| Вид учебной работы | Объем часов |
| Максимальная учебная нагрузка (всего) | 103 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 20 |
| в том числе: теоретическое обучение | 10 |
| практические занятия | 10 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 81 |
| Промежуточная аттестация по МДК 03.01 | 2 |
| Промежуточная аттестация (4 курс) – на базе основного общего образования (3 курс) на базе среднего общего образования | Экзамен |
| Учебная практика | 72 |
| Производственная практика | 108 |
| Промежуточная аттестация по ПМ03 | Экзамен по модулю |

2.2 Тематический план профессионального модуля

очная форма обучения

| Коды профессиональных компетенций | Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов | Объем времени, отводимый на изучение междисциплинарного курса | | | | Практика | |
|-----------------------------------|--|-------------|---|---------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | | Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | Учебная, часов | Производственная, часов |
| | | | Всего, часов | в т.ч. лекции | в т.ч. практические занятия | Всего, часов | | |
| ПК 1.1; 1.2; 1.6; 2.1; 2.2; 2.3 | МДК 03.01 Организация деятельности агента банка | 103 | 74 | 36 | 38 | 27 | | |
| | Учебная практика | 72 | | | | | 72 | |
| | Производственная практика | 108 | | | | | | 108 |

заочная форма обучения

| Коды профессиональных компетенций | Наименование разделов профессионального модуля | Всего часов | Объем времени, отводимый на изучение междисциплинарного курса | | | | Практика | |
|-----------------------------------|--|-------------|---|---------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | | Обязательная аудиторная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | Учебная, часов | Производственная, часов |
| | | | Всего, часов | в т.ч. лекции | в т.ч. практические занятия | Всего, часов | | |
| ПК 1.1; 1.2; 1.6; 2.1; 2.2; 2.3 | МДК 03.01 Организация деятельности агента банка | 103 | 20 | 10 | 10 | 81 | | |
| | Учебная практика | 72 | | | | | 72 | |
| | Производственная практика | 108 | | | | | | 108 |

2.3 Содержание профессионального модуля

очная форма обучения

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
|---|--|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| МДК 03.01 Организация деятельности агента банка | | | |
| Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. | Содержание учебного материала | | |
| | 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. | 4 | 1 |
| | 2. 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. | | |
| | 3. 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. | | |
| | Практические занятия | | |
| | 1. Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей. 2. Выявление мнений клиентов о качестве банковских услуг 3. Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием. 4. Персональный подход: какой сервис хотят клиенты... | 6 | 2 |
| | Самостоятельная работа студента: | | |
| 1. Проработка конспекта занятий. 2. Подготовка рефератов. | 3 | 3 | |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | 3. | Выполнение индивидуальных занятий | | |
| | 4. | Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги. | | |
| Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. | Содержание учебного материала | | | |
| | 1. | Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта | 4 | 1 |
| | 2. | Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги. | | |
| | Практические занятия | | | |
| | 1. | Консультирование клиентов по тарифам банка | 4 | 2 |
| | 2. | Проблемы ценообразования в банках | | |
| 3. | Практическое задание на определение ценовой политики банка. | | | |
| Самостоятельная работа студента: | | | | |
| 1 | Составить план-конспект по теме. | | 4 | 3 |
| 2 | Ответить на контрольные вопросы | | | |
| 3 | Выполнить индивидуальные задания | | | |
| 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. | | | |
| Тема 1.3 Продуктовая линейка банка | Содержание учебного материала | | | |
| | 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 | 1 |
| | 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.. | | |
| | Практические занятия | | | |
| 1. | «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов». | 6 | 2 | |

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| | 2. | «Выявление потребностей клиентов». | | |
| | | Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица» | | |
| | 3. | «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». | | |
| | | Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». | | |
| | | Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум». | | |
| | Самостоятельная работа студента: | | | |
| | 1. | Изучение теоретического материала, | | |
| | 2. | Подготовка ответов на вопросы для самоконтроля. | | |
| | 3. | Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств. | 4 | 3 |
| Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. | Содержание учебного материала | | | |
| | 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. | 6 | 1 |
| | 2. | Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов. | | |
| | Практические занятия | | | |
| | 1. | «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов» | 8 | 2 |
| | 2. | «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг». | | |
| | Самостоятельная работа студентов: | | | |
| 1. | Подготовка рефератов по теме занятия | | | |
| 2. | Подготовка ответов на вопросы для самоконтроля | | | |
| 3. | Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц. | 4 | 3 | |

| Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов | Содержание учебного материала | | | |
| | 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 каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк». | 6 | 1 |
| | 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. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услугу. | | |
| | Практические занятия | | | |
| | 1. | «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 | 2 |
| | Самостоятельная работа студента: | | | |
| 1. | Проработка конспекта лекции | 4 | 3 | |
| 2. | Подготовка реферата или презентации | | | |
| 3. | Подготовка ответов на контрольные вопросы для самоконтроля. Самостоятельное изучение вопросов «Ответственность банка в случае причинения | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 4. ущерб интересам клиентов». Подготовка презентаций на темы: | | | |
| | 5. - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. | | | |
| Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов | Содержание учебного материала | | | |
| | 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). Налаживание обратной связи с клиентами. Квалифицированность персонала по работе с клиентами. | 4 | 1 |
| | 2. | Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг. | | |
| | Практические занятия | | | |
| | 1. | Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг» | | |
| | 2. | Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность». | 4 | 2 |
| | Самостоятельная работа студентов: | | | |
| 1. | Проработка конспекта лекции | | | |
| 2. | Подготовка ответов на контрольные вопросы для самоконтроля Самостоятельное изучение вопросов «Банковская тайна». | | | |
| 3. | Подготовка презентаций на темы: | | | |
| 4. | - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. | 4 | 3 | |

| | | | | |
|--|--|---|-----------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа – рилайшенз. - Government Relations. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. | | | |
| Тема 2.3 Формирование клиентской базы | Содержание учебного материала | | | |
| | 1. | Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. | 6 | 1 |
| | 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. | | |
| | 3. | Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. | | |
| | Практические занятия | | | |
| | 1. | «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов». | 4 | 2 |
| | Самостоятельная работа студентов: | | | |
| 1. | Проработка конспекта лекции. | 4 | 3 | |
| 2. | Подготовка ответов на контрольные вопросы для самоконтроля | | | |
| 3. | Самостоятельное изучение вопросов «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов». | | | |
| 4. | Подготовка презентаций на темы: <ul style="list-style-type: none"> - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов. | | | |
| | | Итого по МДК 03.01 | 36/38/27 | |
| Учебная практика | | | 72 | |
| Производственная практика | | | 108 | |

заочная форма обучения

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов | Уровень освоения |
|---|--|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| МДК 03.01 Организация деятельности агента банка | | | |
| Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. | Содержание учебного материала | | |
| | 1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. | 1 | 1 |
| | 2. Особенности банковских услуг. | | |
| | 3. Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. | | |
| | Практические занятия | 1 | 2 |
| | 1. Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей. | | |
| | 2. Выявление мнений клиентов о качестве банковских услуг | | |
| 3. Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием. | | | |
| 4. Персональный подход: какой сервис хотят клиенты... | | | |
| Самостоятельная работа студента: | | | |
| 1. Проработка конспекта занятий. 2. Подготовка рефератов. 3. Выполнение индивидуальных занятий 4. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги. 5. Самостоятельно изучить темы: 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. 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 | 11 | 3 | |

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | | различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности. | | |
| Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. | Содержание учебного материала | | | |
| | 1. | Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта | 1 | 1 |
| | Практические занятия | | | |
| | 1. 2. 3. | Консультирование клиентов по тарифам банка Проблемы ценообразования в банках Практическое задание на определение ценовой политики банка. | 1 | 2 |
| | Самостоятельная работа студента: | | | |
| 1. 2. 3. 4. 5. | Составить план-конспект по теме. Ответить на контрольные вопросы Выполнить индивидуальные задания 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. Самостоятельно изучить темы: Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги. | 11 | 3 | |
| Тема 1.3 Продуктовая линейка банка | Содержание учебного материала | | | |
| | 1. | Понятие продуктовой линейки. | 1 | 1 |
| | 2. | Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. | | |
| | Практические занятия | | | |
| 1. 2. | «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов». «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица» | 1 | 2 | |

| | | | | |
|---|--|--|----|---|
| | 3. | «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум». | | |
| | Самостоятельная работа студента: | | | |
| | 1. 2. 3. 4. | Изучение теоретического материала, Подготовка ответов на вопросы для самоконтроля. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств. Самостоятельно изучить темы: Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. 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.. | 11 | 3 |
| Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. | Содержание учебного материала | | | |
| | 1. | Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). | 1 | 1 |
| | 2. | Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. | | |
| | Практические занятия | | | |
| | 1. | «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». | 1 | 2 |
| | 2. | «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг». | | |
| | Самостоятельная работа студентов: | | | |
| | 1. 2. 3. 4. | Подготовка рефератов по теме занятия Подготовка ответов на вопросы для самоконтроля Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц. Самостоятельно изучить темы: Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские | 12 | 3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов. | | |
| Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг | | | | |
| Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов | Содержание учебного материала | | | |
| | 1. | Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. | 2 | 1 |
| | 2. | Политика банка в области продаж банковских продуктов. | | |
| | 3. | Этапы продажи банковских продуктов и услуг. | | |
| | Практические занятия | | | |
| | 1. | «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». | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа студента: | | | |
| 1. | Проработка конспекта лекции | 12 | 3 | |
| 2. | Подготовка реферата или презентации | | | |
| 3. | Подготовка ответов на контрольные вопросы для самоконтроля. | | | |
| 4. | Самостоятельное изучение вопросов «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов». | | | |
| 5. | Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. | | | |
| 6. | Самостоятельно изучить темы: 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 каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк». 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. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услугу. | | |
| Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов | Содержание учебного материала | | | |
| | 1. | Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Квалифицированность персонала по работе с клиентами. | 2 | 1 |
| | 2. | Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг. | | |
| | Практические занятия | | | |
| | 1. | Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг» | 2 | 2 |
| | 2. | Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность». | | |
| Самостоятельная работа студентов: | | | | |
| 1. | Проработка конспекта лекции | 12 | 3 | |
| 2. | Подготовка ответов на контрольные вопросы для самоконтроля Самостоятельное изучение вопросов «Банковская тайна». | | | |
| 3. | Подготовка презентаций на темы: | | | |
| 4. | - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Government Relations. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. | | | |
| 5. | Самостоятельно изучить темы: 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).Налаживание обратной связи с клиентами. | | |
| Тема 2.3 Формирование клиентской базы | Содержание учебного материала | | | |
| | 1. | Понятие и признаки клиента банка. | 2 | 1 |
| | 2. | Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. | | |
| | 3. | Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. | | |
| | Практические занятия | | | |
| | 1. | «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов». | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа студентов: | | | |
| 1. | Проработка конспекта лекции. | 12 | 3 | |
| 2. | Подготовка ответов на контрольные вопросы для самоконтроля | | | |
| 3. | Самостоятельное изучение вопросов «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов». | | | |
| 4. | Подготовка презентаций на темы: - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. | | | |
| 5. | Самостоятельно изучить темы: Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. 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. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. | | | |
| Итого по МДК 03.01 | | | 10/10/81 | |
| Учебная практика | | | 72 | |
| Производственная практика | | | 108 | |
| Всего: | | | 283 | |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

Программное обеспечение:

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning
 - b. Windows 8/
2. Консультант + версия проф.
3. Система тестирования INDIGO.
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет - ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты:

1. Гражданский кодекс РФ (части первая и вторая)
2. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)
4. Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)"
5. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 26.07.2017) "О банках и банковской деятельности"
6. Федеральный закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".
7. Положение от 24.04.2008 № 318-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. Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» (ред. от 03.07.2016)

9. Федеральный закон РФ «О валютном регулировании и валютном контроле» от 10 декабря 2003 №173-ФЗ (ред. от 18.07.2017)

Основная литература:

1. Маркова, О.М. Организация деятельности коммерческого банка [Электронный ресурс]: учебник / О.М. Маркова.- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 496 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=522039>

2. Маркова, О.М. Операции сберегательных банков [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.М. Маркова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 288 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=484872>

Дополнительная литература:

1. Банковские операции [Электронный ресурс]: учебное пособие для средн. проф. образования / Коробова Г. Г. [и др.]. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 448 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=493636>

Интернет-ресурсы:

www.cbr.ru - Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации

www.sbrf.ru - Официальный сайт Сбербанка

www.bdm.ru - БДМ. Банки и деловой мир

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

Оценка качества освоения программы модуля включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения модуля

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|--|---|---|
| ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое | Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений | Тестовые задания, доклады, |

| | | |
|---|--|--|
| обслуживание клиентов; | консультирования клиентов по расчетным продуктам. Своевременность и качество проведения операций по обслуживанию частных клиентов с использованием устройств самообслуживания, «Мобильного банка». Соблюдение стандартов обслуживания при общении с клиентами банка. | контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |
| ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах; | Консультирует клиентов при расчётах платёжными поручениями аккредитивами в банке плательщика и в банке поставщика, платёжными требованиями в банке поставщика и в банке плательщика, инкассовыми поручениями, чеками; операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов. Консультирует клиентов, проверяет правильность и полноту оформления расчётных документов в валюте РФ, иностранной валюте | Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |
| 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. Консультирует клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт. Квалифицированная помощь клиентам при проведении операций через устройства самообслуживания и удаленные каналы обслуживания. Соблюдение мер безопасности при проведении операций с использованием банковских карт. | Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |
| ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов; | Демонстрация умения работать с клиентами; - умение планировать документооборот и обосновывать рациональность использования выбранных приемов и программ; - умение применять существующие методики оценки кредитоспособности; - умение совершенствовать существующие методики оценки кредитоспособности в зависимости от особенностей клиента (заёмщика); - определение платежеспособности физического лица; - проверка качества и достаточности обеспечения возвратности кредита. | Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |

| | | |
|---|--|--|
| ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов; | Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов. Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами.. | Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |
| ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов; | Применять различные маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг. Демонстрация правильной организации послепродажного обслуживания клиентов | Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и 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. Ликвидация барьеров в общении с клиентами банка | Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |
| ОК 2. 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. | Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |
| ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; | Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения . Студент должен выполнять коллективные поручения, оказывает помощь коллегам на практике для | Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |

| | | |
|--|--|--|
| | достижения эффективного результата работы, знает нормы этики и психологии делового общения. Правильность проведения деловых переговоров | |
| ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей; | Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста. Правильность применения различных форм деловой коммуникации в банке. | Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |
| ОК 9. 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. Правильное использование различных технологий привлечения клиентов | Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |
| 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. Правильность проведения деловых переговоров | Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Экзамен. Квалификационный экзамен |