

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УР
Залюбовская И.А.
(подпись)

«18» июня 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа
Фёдорова Т.В.
(подпись)

«18» июня 2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПМ 03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
20002 «АГЕНТ БАНКА»

(название учебной дисциплины/профессионального модуля)

для специальности 38.02.07. «Банковское дело»

на базе основного общего образования

Разработчик Колиенко Татьяна Яковлевна

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии профессионального
цикла специальности Банковское дело

Протокол № 13 от «15» июня 2020 г.

Председатель ПЦК *В.С. Мастерских* В.С. Мастерских

Серпухов
2020

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего 20002 «Агент банка»» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «05» февраля 2018 г. № 67 (зарегистрировано в Минюсте России «26» февраля 2018 г. № 50135), с учетом примерной основной образовательной программы, с учетом примерной основной образовательной программы

Организация-разработчик: ГБПОУ МО «Серпуховский колледж» Московской области

Разработчики:

Колиенко Татьяна Яковлевна, преподаватель ГБПОУ МО «Серпуховский колледж»

Эксперт

ПАО «Сбербанк», менеджер по работе с ключевыми клиентами Управления малого бизнеса Каткова Ю. Н.



Эксперт

Ф.И.О.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	30

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) –является частью программы подготовки специалистов среднего звена ФГОС по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности: ПМ.03 Выполнение работ по должности служащего 20002 «Агент банка» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1 Осуществлять поиск потенциальных клиентов

ПК 3.2 Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги

ПК 3.3 Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами

ПК 3.4 Применять различные маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг

ПК 3.5 Осуществлять информационное сопровождение клиентов

ПК 3.6 Осуществлять мониторинг эффективности продажи банковских продуктов и услуг

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки работников в области профессионального образования при наличии начального или среднего профессионального образования.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

Целями освоения профессионального модуля являются: формирование у студентов практического опыта формирования клиентской базы; осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг.

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

иметь практический опыт:

- осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- рекламировать продукты и услуги банка;
- представлять преимущества и конкурентоспособность банковской услуги;
- консультировать клиентов по заполнению документов на приобретение конкретного банковского продукта;
- осуществлять связь между клиентами и специалистами банка по дальнейшему оформлению документов;
- выступать посредником между клиентами и банком;
- информировать клиента о новых банковских продуктах и услугах;
- способствовать разрешению проблем клиента (находить варианты, схемы обслуживания выгодные для клиента и банка);
- использовать технические средства коммуникации;
- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- анализировать результаты работы с целью дальнейшего её совершенствования;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- осваивать новые технологии продаж банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк.

знать:

- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;
- правила оформления документов на предоставление банковских продуктов и услуг;
- внутренние регламенты банка;
- контактную информацию о клиентах;
- оперативную информацию о банковских продуктах и услугах;
- изменения в регламентах обслуживания банка;
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- источники информации о рынке банковских продуктов и услуг;
- методы передачи практического опыта;
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:

Всего часов - 230 ак. ч., в том числе:

на освоение МДК - 58 ак. ч.

в том числе:

-во взаимодействии с преподавателем 48 ак. ч.

-самостоятельная работа - 10 ак. ч.

учебная практика – 72 часа;

производственная практика (по профилю специальности) –72 ак. ч.

консультации – 16 ак. ч.

экзамен – 12 ак. ч.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности формирования клиентской базы, продвижению и продаже банковских продуктов и услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Осуществлять поиск потенциальных клиентов
ПК 3.2	Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги
ПК 3.3	Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами
ПК 3.4	Применять различные маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг
ПК 3.5	Осуществлять информационное сопровождение клиентов
ПК 3.6	Осуществлять мониторинг эффективности продажи банковских продуктов и услуг
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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональ ных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарны й объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самостоятел ьная работа
			Обучение по МДК				Практики		
			Всего	В том числе					
	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)		В т.ч. промеж уточная атте- стация	Учебная	Производствен ная			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1- ПК 3.6 ОК 1 - ОК 11.	Раздел 1. Предмет и методология курса «Выполнение работ по должности служащего 20002 «Агент банка»	6	6		-			-	
ПК 3.1- ПК 3.6 ОК 1 - ОК 11.	Раздел 2. Современные банков- ские продукты и услуги.	18	18	12				-	
ПК 3.1- ПК 3.6 ОК 1 - ОК 11.	Раздел 3. Банковский маркетинг и маркетинговые исследования потребителя банковских продук- тов.	16	12	6					4
ПК 3.1- ПК 3.6 ОК 1 - ОК 11.	Раздел 4 Роль маркетинговых коммуникаций в продвижении и в продаже банковских продуктов и услуг	18	12	6					6
ПК 3.1- ПК 3.6 ОК 1 - ОК 11.	Учебная практика	72					72		
ПК 3.1- ПК 3.6 ОК 1 - ОК 11.	Производственная практика	72						72	
ПК 3.1- ПК 3.6 ОК 1 - ОК 11.	Квалификационный экзамен по модулю	28	-	-	-	28	-	-	-
	Всего:	230	48	24	-	28	72	72	10

3.2. 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 работа обучающихся	Объем в часах	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК. 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего 20002 Агент банка			
Раздел 1. Предмет и методология курса «Выполнение работ по должности служащего 20002 «Агент банка» Банковские продукты и услуги	Содержание	6	
	1. Тема 1.1 Предмет дисциплины. Цели, задачи и методика изучения дисциплины. Профессия «Агент банка» на рынке труда России. Профессиограммы. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.		
	2. Тема 1.2 Система знаний о банковской деятельности. 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.		
	3. Тема 1.3 Организационная структура коммерческого банка. Организационно-управленческая структура банка. Органы управления коммерческим банком. Подразделения и службы в организационной структуре коммерческого банка. Структура управления банком. Требования к кадровому составу банковских служащих. Характеристика работы кредитного отдела, отдела кассовых операций, отдела банковских вкладов		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие		
	Самостоятельная работа		
Раздел 2. Современные банковские продукты и услуги.	Содержание	6	
	1. Тема 2.1 Современные банковские продукты и услуги. Понятие банковского продукта. Современные банковские продукты и услуги. Портфель банка. Специфические свойства банковского продукта. Классификация банковских услуг. Основные понятия о банковских рисках. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла		

	банковского продукта.		
	2. Тема 2.2. Характеристика активных и пассивных операций банка. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Принципы организации и функции коммерческих банков.		
	3. Тема 2.3 Кассовые операции и выполнения работ кассиром. Налично-денежный оборот и особенности его организации в России. Порядок ведения кассовых операций в банках. Основные требования, предъявляемые к оформлению кассовых документов. Порядок совершения операций по приему платежей и взносов наличными деньгами для перечисления на счета получателей платежей. Работа с денежной наличностью при использовании банкоматов.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	12	
	1. Практическое занятие №1 Тема 2.4 Депозитные операции. Депозитные источники формирования ресурсов банка. Особенности депозитов физических и юридических лиц. Сущность и структура привлеченных средств. Операции банка по привлечению денежных средств, факторы, определяющие размер и структуру привлеченных средств. Депозитная политика банка. Регламентация операций по вкладам. Система страхования вкладов. Консультирование клиентов по тарифам банка.		

	2. Практическое занятие №2 Тема 2.5 Операции по вкладам населения. Начисление процентов по вкладам. Понятие процента по вкладам. Факторы, воздействующие на процентную ставку. Способы начисления процентов. Определение доходности по вкладам		
	3. Практическое занятие №3 Тема 2.6 Организация безналичных расчетов. Содержание и принципы расчетов предприятия. Организация денежных расчетов предприятий. Формы безналичных расчетов. Оформление платежные документов.		
	4. Практическое занятие №4 Тема 2.7 Небанковские операции банков. Типы небанковских кредитных организации. Содержание и принципы расчетов предприятия.		
	5. Практическое занятие №5 Тема 2.8 Кредитные операции банка. Процедура кредитования заемщика. Виды залогов. Порядок предоставления ипотечных кредитов. Гарантийные операции в интересах покупателя и продавца.		
	6. Практическое занятие №6 Тема 2.9 Валютные операции банка. Основные виды валютных операций коммерческих банков. Порядок лицензирования операций с валютой. Страхование валютных рисков. Валютные кредиты и формирование кредитных отношений в инвалюте под залог. Купля-продажа и обмен иностранной валюты на внутрироссийском валютном рынке. Решение задач.		

	Самостоятельная работа		
Раздел 3. Банковский маркетинг и маркетинговые исследования потребителя банковских продуктов.	Содержание	6	
	1. Тема 3.1 Банковский маркетинг. Основные функции банковского маркетинга; субъекты и объекты банковского маркетинга; инструменты маркетинга. Маркетинг как элемент менеджмента. Необходимость и причины появления банковского маркетинга: дерегулирование, интеграция банковской деятельности, развитие банковской конкуренции. Роль маркетинга в успехе банка на рынке. Система управления продуктами коммерческого банка.		
	2. Тема 3.4 Маркетинговые исследования корпоративных потребителей банковских услуг. Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса.		
	3. Тема 3.5 Маркетинговые исследования физических лиц. Типичная проблематика маркетинговых исследований физических лиц и возможные методы исследований. Основные источники получения информации о потребителях – физических лицах. Качественные исследования потребителей – физических лиц. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Фокус-группы и глубинные интервью: назначение, достоинства		

	и недостатки, основные правила проведения. Опросные (количественные) исследования потребителей – физических лиц: личные формализованные интервью. Методы оценки уровня спроса на новые банковские продукты и услуги. Сегментация потребителей. Рекомендации по планированию структуры и объема выборки в исследованиях потребителей.		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	1. Практическое занятие №7 Тема 3.2 Планирование маркетингового исследования. Задачи стратегического и маркетингового планирования в коммерческом банке. Структура и этапы маркетингового планирования.		
	2. Практическое занятие №8 Тема 3.3 Проведение маркетингового исследования. Выявление потребностей клиентов Выбор банковского продукта для физического лица.		
	3. Практическое занятие №9 Тема 3.6 Исследования конкурентов банковской организации и анализ ее конкурентоспособности. Методы получения релевантной вторичной и полевой маркетинговой информации о конкурентах. Основные информационные источники в исследованиях конкурентов. Методики легендированных опросов конкурентов. Эффективные информационные легенды-прикрытия и приемы стимулирования конкурентов к участию в исследовании. Методика проведения мистери-шоппинг на рынке бан-		

	ковских продуктов и услуг. Оценка конкурентоспособности банковской организации на базе результатов маркетингового исследования. Примеры построения факторных моделей при оценке конкурентоспособности банка.		
	Самостоятельная работа № 1-2	4	
	<p>1.Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Конкурентная среда и современное состояние банковской конкуренции», «Проблемы банковской конкуренции и пути ее совершенствования».</p> <p>2. Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Практика российских банков в сфере организации продажи банковских - 10 продуктов и услуг». Рассмотреть особенности банковского маркетинга, индивидуальное обслуживание клиентов банка, ценообразование на банковские продукты и услуги, имидж банка и потребительские свойства банковского продукта.</p>		
Раздел 4 Роль маркетинговых коммуникаций в продвижении и в продаже банковских продуктов и услуг	Содержание	6	
	1. Тема 4.1 Маркетинговые коммуникации в банковской сфере. Процесс передачи данных о своей продукции целевой аудитории. Технология продаж банковских продуктов. Основные элементы маркетинговых коммуникаций: Убеждение и информирование потребителей; Цели; Места контактов; Участники маркетингового процесса; Коммуникационные обращения. реклама,		

	стимулирование сбыта, личная продажа, публичное релейшенз, прямой маркетинг, спонсоринг, продукт – плейсмент, брендинг. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.		
	2. Тема 4.2 Интегрированные маркетинговые коммуникации (ИМК). Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.		
	3. Тема 4.3 Продажа и продвижение банковских продуктов посредством прямого маркетинга. Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка. Запоминающийся образ банка. Сила банковского бренда. Анализ рейтингов банка по данным различных агентств		
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	6	
	1. Практическое занятие №10 Тема 4.4 Стимулирование продаж банковских продуктов и услуг. Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка.		
	2. Практическое занятие №11 Тема 4.5 PR-деятельность банка. Место и роль мероприятий по PR в продвижении банковских продуктов Практическое занятие «Поиск информации о состоянии рынка банковских		

	продуктов и услуг».		
	3. Практическое занятие №12 Тема 4.6 Фирменный стиль банка. Его имиджевая функция. Методы оценки уровня обслуживания потребителей и эффективности менеджмента по работе с клиентами. Модель RATER. Оценка имиджа банковской организации, оценка жизнеспособности бренда банковской организации. Оценка уровня лояльности потребителей и причин снижения уровня лояльности.		
	Самостоятельная работа	6	
	Самостоятельная работа № 3		
	1. Система управления взаимоотношениями банка со своими клиентами (на примере конкретного банка). Особенности банковского Интернет-маркетинга (на примере конкретного банка).		
	Самостоятельная работа № 4		
	2. Провести анализ продвижения банковских продуктов на рынке банковских услуг. Выполнить поисково-аналитическое задание по теме «Особенности продажи банковских продуктов и услуг».		
	Самостоятельная работа № 5		
	Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Активные методы продажи банковских продук-		

	тов», «Развитие электронных каналов доставки банковских продуктов», «Современные методы продажи банковских продуктов и услуг», «Особенности продажи банковских продуктов корпоративным и розничным клиентам».		
Учебная практика раздела 1 Виды работ 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: – «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 8. Изучение стратегии развития банка. 9. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. Виды работ 1 Занятия в лаборатории «Учебный банк»:		72	

<ol style="list-style-type: none"> 1. Само тестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». 5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». 7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. 8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. 9. Организация презентации банковских продуктов и услуг. 10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». 11. Тренинг «Определение типа клиента». 12. Практикум «Моделирование поведения клиента». 13. Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. 		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. 		
Курсовой проект (работа) не предусмотрен	-	
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) не предусмотрены	-	
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) не предусмотрена	-	
Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) Виды работ 1. Знакомство с банком: <ul style="list-style-type: none"> - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов	72	

<p>(изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</p> <p>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p> <p>4. Изучение тарифов банка.</p> <p>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</p> <p>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</p> <p>7. Анализ клиентской базы банка.</p> <p>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</p> <p>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</p> <p>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</p> <p>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</p> <p>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке</p> <p>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</p>		
Экзамен по модулю	28	
Всего	230	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к материально- техническому обеспечению

Реализация рабочей программы модуля предполагает наличие учебного кабинета банковских дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- интерактивная доска;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- аудиторная доска;
- раздаточный материал для выполнения практических работ;
- технические средства обучения (компьютер с программным обеспечением общего назначения, мультимедиапроектор, экран).

Оборудование лаборатории учебного банка, информационных технологий:

- индивидуальные рабочие места обучающихся, оснащённые персональными компьютерами с программным обеспечением общего и профессионального назначения, выходом в интернет;
- электронные образовательные ресурсы:
- справочно-информационные системы, электронные учебно-методические комплексы, электронные ресурсы на CD, DVD(базы данных, энциклопедии, справочники, электронные учебные пособия);
- комплект учебно-методической документации (рабочая программа, КТП, учебники и учебные пособия, видеоматериалы, раздаточный материал, карточки-задания, тестовые задания);
- комплект компьютерных презентаций;
- правила техники безопасности и производственной санитарии.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.94. №51-ФЗ с изменениями и дополнениями./ <http://docs.cntd.ru/document/9027690>
2. Гражданский Кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.96. №14-ФЗ с изменениями и дополнениями/http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
3. Федеральный закон от 02.12.90 №395-1 «О банках и банковской деятельности » с изменениями и дополнениями./http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/
4. Федеральный Закон «О национальной платежной системе» N161-ФЗ от 27.06.2011/ http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/
5. ФЗ от №112 «О внесении изменений в Федеральный закон «О национальной платежной системе» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»). от 7 мая 2014./ http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_162594/
6. Федеральный Закон от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)"/ http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986/
7. Федеральный закон от 13.03.2006 №38-ФЗ «О рекламе» с изменениями дополнениями (ред. 21.07.2014). /http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968/
8. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 №283-ст). <http://base.garant.ru/71283056/>

9. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 №470-ст). <http://base.garant.ru/71283056/>
10. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 №471-ст). <http://base.garant.ru/71283056/>
11. Положение ЦБ РФ от 19.06.12 г. «О правилах осуществления перевода денежных средств» №383-П
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131829/
12. Банковская система в современной экономике / Под редакцией Лаврушина О.И.М.:Кнорус ,2016. – 360 с.
13. Банковское дело: розничный бизнес Под ред. Белоглазовой Г.П., Кроливецкой Л.П. М.:КНОРУС, 2013.-416 с.
14. Банковское дело : учебник / Под ред. Г.Г. Коробовой. – М. :Юристъ,2016.
15. Банковский маркетинг / Под ред. Н.Б. Курашковой. – Спб. : Питер,2016.
16. Банковский менеджмент : учебник / Под ред. А.А. Максютова. – М. :Альфа-пресс, 2014.
17. Банковский менеджмент: учебник / Под ред. Е.Ф. Жукова. – М. :ЮНИТИ, 2014.
18. Банковский менеджмент: учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. – М.: КНОРУС, 2015.
- 19.Белоглазова, Г. Н., Кроливецкая, Л. П. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка : учеб.для бакалавров : учеб. Для студентов вузов, обучающихся по экон. спец. / С.-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов. - М. :Юрайт, 2015. - 422 с.
20. Владиславлев, Д.Н. Как организовать клиентскую службу банка /Д.Н. Владиславлев. – М. : Ось-89, 2016.
21. Владиславлев, Д.Н, Энциклопедия банковского маркетинга / Д.Н. Владиславлев. – М. : Ось-89, 2014.

22. Жуков Е. Ф. ,Эриашвили Н. Д. , Литвиненко Л. Т. , Маркова О. М. , Мартыненко Н. Н. Банки и небанковские кредитные организации и их операции. Учебник. 4 изд. :Юнити-Дана, 2015 – 560 с.
23. Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски : учеб.-практ. пособие / Ю. Н. Юденков, Н. А. Тысячникова, И. В. Сандалов [и др.]. - М.: КНОРУС, 2014. - 320 с.
24. Исаев, Р.А. Бизнес-инжиниринг и управление в коммерческом банке:практ. пособие / Р.А. Исаев. – М. : Голос-Пресс, 2016.
- 25.Котлер, Ф. Основы маркетинга [: пер. с англ. / Ф. Котлер. – М. : Вильямс, 2015.
- 26.Мирсанов, Г.И. Тренинги продаж банковских услуг. Способы и приемы поведения / Г.И. Мирсанов, Н.А. Минина, М.Ю. Семилетова. – М. :Когнитив-Центр, 2015.
27. Национальная платежная система. .Бизнес-энциклопедия. / Колл. авторов.М.:КНОРУС,2016.
28. Платежные системы. Учебное пособие / Под ред. С.Е.Дубовой, А.С. Обаевой. Электронный ресурс. – Киров: МЦНИ, 2016.- 453с.
29. Пухов, А.В. Методология развития банковского розничного бизнеса / А.В. Пухов. – М. :Парфёнов.ру : ЦИПСИР, 2016.
30. Пухов, А.В. Продажи и управление бизнесом в розничном банке /А.В. Пухов. – М. :ЦИПСИР : КНОРУС, 2015.
31. Розничный банковский бизнес. Бизнес-энциклопедия . – М.:ЦИПСИР : Альпина Паблишер, 2015.
32. Тавасиев А.М, МехряковВ.Д. Организация деятельности коммерческого банка – теория и практика.подред Тавасиева А.М., Юрайт, 2014-750с
33. Хабаров, тВ.И, Банковский маркетинг : учеб. Пособие / В.И.Хабаров, Н.Ю. Попова. – М. :Маркет ДС, 2015.

Дополнительные источники:

Журналы:

«Банковское дело», «Банковские услуги», «Деньги и кредит», «NBJ (Национальный Банковский Журнал)», «Организация продаж банковских продуктов», «Банковские технологии», «Маркетинг», «Маркетинг в России и за рубежом», «Аналитический банковский журнал».

Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

Справочно-правовая система «Гарант».

Интернет-ресурсы:

Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>

Материалы официального сайта Банка России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru>

Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков. – Режим доступа:

Электронный ресурс о банках и финансовом рынке России. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>

Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в Интернет

Сайты Интернета:

www.cbr.ru -Центральный банк Российской Федерации

www.sbrf.ru - Сбербанк России

www.asv.org.ru – Агентство по страхованию вкладов.

www.gks.ru- Росстат

www.arb.ru - Ассоциация российских банков

www.credits.ru - "Кредиты.Ру" - новости и публикации

bo.bdc.ru - "Банковское обозрение" - журнал

mbkcentre.webforum.ru - Интернет-форум банковских аналитиков

www.bankpress.ru - "Bankpress.ru" - лента новостей

www.ibdarb.ru - Институт банковского дела АРБ

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Неотъемлемой частью профессионального модуля является учебная и производственная практики. Проведение практики предусматривается по итогам изучения модуля.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Реализация рабочей программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 08 Финансы и экономика и имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в профессиональном стандарте «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 сентября 2015 г. № 608н.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации рабочей программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области

профессиональной деятельности 08 Финансы и экономика, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 08 Финансы и экономика, в общем числе педагогических работников, реализующих профессиональные модули образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля оценки
ПК-3.1 Осуществлять поиск потенциальных клиентов	Ликвидация барьеров в общении с клиентами банка. Правильность применения различных форм деловой коммуникации в банке. Правильность проведения деловых переговоров. Правильность формирования имиджа делового человека.	практических заданий № 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 за участием в ролевой игре, прохождением практики. Оценка письменных и устных опросов; результатов выполненных заданий; участия в ролевой игре. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.
ПК-3.2 Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги	Правильность сегментации клиентской базы коммерческого банка. Правильность анализа клиентской базы банка. Правильность оценки кредитоспособности заемщика.	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий № 1,2,3,4,5,11,12 за участием в ролевой игре, прохождением практики. Оценка письменных и устных опросов; результатов выполненных

		заданий; участия в ролевой игре. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю
ПК-3.3 Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами	(Доклад и презентация) Выявление недостатков обслуживания. Анализ влияния качества обслуживания на выбор банка клиентом. Изучение отношений клиентов к банку.	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий № 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 за участием в ролевой игре, прохождением практики. Оценка письменных и устных опросов; результатов выполненных заданий; участия в ролевой игре. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.
ПК-3.4 Применять различные маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг	Тест: Современная система банковского маркетинга Глоссарий Маркетинг в банковской деятельности. Процесс проведения маркетингового исследования. Применение технологии интегрированных маркетинговых коммуникаций в банке; SocialMediaMarketing: сущность, особенности, практическая применимость; Сущность и особенности SMM. Отличия SMM от других методов продвижения; SMM в практике банков. Его место и роль в продвижении банковских продуктов и услуг; Основные площадки для реализации SMM политики банка; Виды дистанционного бан-	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий № 9,10,11,12 за участием в ролевой игре, прохождением практики. Оценка письменных и устных опросов; результатов выполненных заданий; участия в ролевой игре. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.

	ковского обслуживания (ДБО); Системы «Клиент-Банк» (PC-banking, remotebanking, directbanking, homebanking); Интернет-Клиент (тонкийклиент; Onlinebanking, Интернет-банкинг (Internetbanking), WEB-banking).	
ПК-3.5 Осуществлять информационное сопровождение клиентов	Разработка креативных направлений работы и применение инновационных методов сопровождения клиентов банка.	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий № 5,6,7,8,9,10,11,12 за участием в ролевой игре, прохождением практики. Оценка письменных и устных опросов; результатов выполненных заданий; участия в ролевой игре. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю
ПК-3.6 Осуществлять мониторинг эффективности продажи банковских продуктов и услуг	Правильное: планирование продаж в банке; организация продаж банковского продукта; мотивация банковских работников на увеличение продаж банковских продуктов и услуг. Эффективный контроль продаж.	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий № 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 за участием в ролевой игре, прохождением практики. Оценка письменных и устных опросов; результатов выполненных заданий; участия в ролевой игре. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля оценки
ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, оценка их эффективности и качества.	Оценка выполнения практических заданий № 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 устный и письменный опрос; экзамен положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК-2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Находить и использовать разнообразные источники информации. Грамотность определения типа и формы необходимой информации. Получать нужную информацию и сохранять ее в удобном для работы формате. Определить степень достоверности и актуальности информации. Извлекать ключевые фрагменты и основное содержание из всего массива информации. Упрощение подачи информации для ясности понимания и представления.	Оценка выполнения практических заданий № 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 и устный и письменный опрос; экзамен положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК-3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Анализ профессиональных ситуаций. Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач. Демонстрация интереса к будущей профессии, взаимодействие с преподавателями на профессиональные темы.	Оценка выполнения практических заданий № 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 устный и письменный опрос; экзамен положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.

ОК-4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Положительная оценка вклада членов команды в общекомандную работу. Передача информации, идей и опыта членам команды. Использование знания сильных сторон, интересов и качеств, которые необходимо развивать у членов команды, для определения персональных задач в общекомандной работе. Формирование понимания членами команды личной и коллективной ответственности. Регулярное представление обратной связи членам команды. Демонстрация навыков эффективного общения	Оценка выполнения практических заданий № 7,8,9,10,11,12 устный и письменный опрос; экзамен положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК-5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Демонстрация навыков грамотного письменного и устного изложения изучаемого материала.	Оценка выполнения практических заданий № 1,2,3,4,5,11,12 устный и письменный опрос; экзамен положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК-6 Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Взаимодействие со студентами и преподавателями.	Оценка выполнения практических заданий № 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 устный и письменный опрос; экзамен положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК-9 Использовать ин-	Грамотное применение специа-	Оценка выполнения

формационные технологии в профессиональной деятельности.	лизированного программного обеспечения для сбора, хранения и обработки информации. Правильная интерпретация интерфейса специализированного программного обеспечения и нахождение контекстной помощи. Правильное использование автоматизированных систем делопроизводства. Эффективное применение методов и средств защиты информации.	практических заданий № 6,7,8,9,10,11,12 устный и письменный опрос; экзамен положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК-10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Оценка выполнения практических заданий № 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 устный и письменный опрос; экзамен положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК-11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Способность к организации и планированию самостоятельных занятий и домашней работы при изучении профессионального модуля. Эффективный поиск возможностей развития профессиональных навыков при освоении модуля. Разработка, регулярный анализ и совершенствование плана личностного развития и повышения квалификации.	Оценка выполнения практических заданий № 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 устный и письменный опрос; экзамен положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.