

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Университет «Дубна» -  
Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж

УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала  
  
Савельева О.Е.  
«22» июня 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ  
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Специальность среднего профессионального образования

**38.02.07 Банковское дело**

Форма обучения

очная

Город Лыткарино, 2023 г.


Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 г. № 67, зарегистрированным Министерством юстиции РФ от 26.02.2018 г. № 50135.

Автор программы: Шилина Г.Н., преподаватель специальных дисциплин 

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе примерной программы профессионального модуля, входящий в состав образовательной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело [зарегистрирована в государственном реестре примерных основных образовательных программ № П-24 от 02.02.2022 г., дата регистрации в реестре № 05-21 от 22.05.21 г. рег.№7]

Рабочая программа профессионального модуля утверждена на заседании методической предметной (цикловой) комиссии экономических и юридических дисциплин

Протокол заседания № 11 от «22» июня 2023 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии  Шилина Г.Н.

СОГЛАСОВАНО

зам. директора филиала по УМР  Аникеева О.Б.

«22» июня 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора филиала по УПР  Воробьева А.А.

«22» июня 2023 г.

Представитель работодателя

Заместитель руководителя  
доп. офиса 9040/01215 Восточного  
Головного отделения Среднерусского  
банка ПАО «Сбербанк России»  Голованова Г.А.

«22» июня 2023 г.

Руководитель библиотечной системы  Романова М.Н.



## **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 ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности ПМ.03 «Выполнение 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	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 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, 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	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

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК.Р. 3.1.	Консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам

#### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен<sup>1</sup>:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>-переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>-формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>-осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>-организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>-использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>-осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul>
<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</li> <li>- классификацию банковских операций;</li> <li>- особенности банковских услуг и их классификацию;</li> <li>- параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li> <li>-структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</li> <li>- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</li> <li>- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</li> <li>- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li> <li>- организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>-составляющие успешного банковского бренда;</li> <li>- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li> <li>-понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</li> <li>- особенности продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основные формы продаж банковских продуктов;</li> <li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- условия успешной продажи банковского продукта;</li> <li>- этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li> <li>- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>- способы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- принципы взаимоотношений банка с клиентами;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>- приёмы коммуникации;</li> <li>- способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- каналы для выявления потенциальных клиентов.</li> </ul>

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов- **361** часов, в том числе:

Из них на освоение **МДК 03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка"** - 211 часов;  
консультации – 3 часа.

Экзамен квалификационный – 6 часов.

**УП.03.01 Учебная практика – 72 часа**

**ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности) – 72 часа**

### **Форма промежуточной аттестации:**

по профессиональному модулю – экзамен квалификационный, 4 семестр;

по МДК.03.01 – экзамен, 4 семестр;

по учебной практике - дифференцированный зачет, 4 семестр.

по производственной практике ПП.03.01 - дифференцированный зачет, 4 семестр.



	<b>Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</b>									72
	Экзамен квалификационный	6								
	<b>Всего:</b>	<b>361</b>	<b>211</b>	<b>102</b>		<b>3</b>	-	-	<b>72</b>	<b>72</b>



## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	
1	2	3	
<b>ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)</b>		<b>361</b>	
<b>МДК.03.01. Выполнение работ по профессии «Агент банка»</b>		<b>211</b>	
<b>Раздел 1. Банковские продукты и услуги</b>			
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>	
	1	Законы, определяющие и регулирующие банковскую деятельность	
	2	Виды лицензий на осуществление банковских операций, условия их получения	
	3	Ответственность кредитных организаций за осуществление банковских операций	
	4	Банковская тайна	
	5	Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь.	
	6	Активные операции. Краткая характеристика активных банковских операций.	
	7	Пассивные операции. Ресурсы банка: их структура и характеристика	
	8	Собственные средства кредитной организации.	
	9	Источники собственных средств	
	10	Посреднические операции банка.	
	11	Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления	
	12	Классификация банковских услуг по критериям: степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна	
	13	Особенности банковских услуг: базовые, функциональные, специфические, характерные	
	14	Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом	
<b>Практические занятия 1,2,3</b>		<b>13</b>	
1	Расчет размера собственных средств		
2	Классификация банковских операций		
3	Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей		
	<b>Содержание</b>	<b>5</b>	

<b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</b>	1	Понятие жизненного цикла банковского продукта	
	2	Этапы жизненного цикла банковского продукта	
	3	Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке	
	4	Ценовая политика	
	5	Тарифы на банковские услуги	
	<b>Практические занятия 4</b>		
	1	Консультирование клиентов по тарифам банка	
<b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание</b>		<b>38</b>
	1	Понятие продуктовой линейки. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка	
	2	Система управления продуктами коммерческого банка	
	3	Банковские продукты частным лицам: вклады.	
	4	Виды вкладов, краткая характеристика	
	5	Порядок распоряжения вкладами.	
	6	Доход по вкладам. Порядок начисления и выплаты	
	7	Порядок совершения операций по вкладам	
	8	Банковский сертификат: сущность, порядок выпуска и размещения	
	9	Банковские продукты частным лицам: кредиты. Виды кредитов	
	10	Стоимость кредита. Типовой кредитный договор	
	11	Порядок предоставления потребительского кредита	
	12	Ипотечное кредитование, особенности	
	13	Документальное сопровождение ипотечного кредита	
	14	Банковские продукты частным лицам: банковские карты, виды	
	15	Кредитные карты, основные характеристики	
	16	Банковские продукты частным лицам: платежи и переводы.	
	17	Банковские переводы ( с открытием, без открытия счета)	
	18	Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса.	
	19	Кредиты юридическим лицам. Виды	
	20	Документы, необходимые для получения кредита	
	21	Порядок предоставления и документального оформления потребительского кредита	
	22	Расчетные операции кредитных организаций	
	23	Открытие счетов корпоративным клиентам	
	24	Формы межхозяйственных расчетов: платежные поручения, инкассо	
	25	Формы межхозяйственных расчетов: аккредитив, чеки	
	26	Кассовые операции кредитных организаций. Общие положения	

	27	Прием денежной наличности от организаций	
	28	Выдача денежной наличности организациям	
	29	Порядок заключения операционной кассы КО	
	30	Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты	
	31	Инвестиционно-банковские продукты	
	32	Цель инвестирования. Виды инвестиций	
	33	Операции с ценными бумагами	
	34	Торговое финансирование	
	35	Расчет дохода и доходности от инвестирования средств	
	<b>Практические занятия 5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21</b>		<b>46</b>
	1.	Расчет процентов, уплачиваемых по депозитам	
	2	Порядок оформления доверенности по вкладам	
	3	Порядок оформления завещательного распоряжения по вкладам	
	4	Оформление договора вклада	
	5	Отражение операций в лицевом счете	
	6	Закрытие счета, определение остатка средств на счете	
	7	Расчет процентов и сумму погашения по депозитным и сберегательным сертификатам	
	8	Расчет платежеспособности заемщика. Определение размера кредита	
	9	Расчет стоимости потребительского кредита	
	10	Расчет платежеспособности заемщика и созаемщика, размера кредита	
	11	Заполнение заявление о переводе денежных средств	
	12	Расчет процентов по корпоративному кредиту	
	13	Документальное оформление договора банковского счета	
	14	Оформление расчетных документов	
	15	Документальное оформление приема денежной наличности от организаций	
	16	Документальное оформление выдачи денежной наличности организациям	
	17	Расчет дохода по инвестициям	
<b>Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>		<b>11</b>
	1	Организационно-управленческая структура банка	
	2	Виды управленческих структур	
	3	Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности).	
	4	Составляющие успешного банковского бренда. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды.	
	5	Анализ внешней среды банка	
	6	Анализ сильных и слабых сторон. Анализ альтернатив	

	7	Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия	
	8	Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	
	9	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка.	
	10	Факторы, определяющие банковскую конкуренцию	
	11	Виды банковских рейтингов	
	<b>Практические занятия 22,23,24</b>		<b>12</b>
	1	Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка	
	2	Анализ рейтингов банка по данным различных агентств	
	3	Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов	
<b>Примерная тематика самостоятельной работы</b>			<b>8</b>
<p>1. Работа с сайтом АРБ (<a href="http://arb.ru/">http://arb.ru/</a>) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.</p> <p>2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.</p> <p>3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.</p> <p>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.</p> <p>5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.</p>			
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>			<b>66</b>
<b>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>		<b>14</b>
	1	Понятие «продажа». Основные формы продаж– стационарная форма продажи	
	2	Основные формы продаж–дистанционная форма продажи	
	3	Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи.	
	4	Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет».	
	5	Перекрестные продажи cross-sales.	
	6	Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов.	
	7	Прямая продажа (directselling)	
	8	POS-кредитование (POS — Point Of Sale).	
	9	Кредитование покупок через интернет	
	10	Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка.	
	11	Система «Мобильный банк»	
	12	Политика банка в области продаж банковских продуктов	
	13	Организация продаж банковских продуктов	
14	Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта		

	15	Пластиковая безопасность для банка	
	16	Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта).	
	17	Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов	
	18	Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж	
	19	Этапы продажи банковских продуктов и услуг.	
	20	Методы продажи банковских продуктов и услуг	
	21	Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов	
	22	Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг	
	<b>Практические занятия 25,26,27</b>		<b>8</b>
	1	Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка	
2	Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания		
3	Пластиковая безопасность		
<b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>
	1	Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения	
	2	Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.	
	3	Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта	
	4	Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations)	
	5	Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме)	
	6	Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations)	
	7	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	
	8	Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	
	<b>Практические занятия 28,29,30,31</b>		<b>10</b>
	1	Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг	
	2	Использование различных форм продвижения банковских продуктов	
	3	Реклама для VIP-клиентов банка	
	4	Рекламируем наш банк	
<b>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>
	1	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка	
	2	Психологические типы клиентов	
	3	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности	
	4	Принципы рациональной деятельности, обеспечения ликвидности	

	5	Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности	
	6	Принципы невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности.	
	7	Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды	
	8	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации.	
	9	Способы выявления потребностей клиентов	
	10	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам	
	<b>Практические занятия 32</b>		<b>3</b>
	1	Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов	
<b>Тема 2.4 Деловое общение</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>
	1	Коммуникативность	
	2	Правила ведения бесед	
	3	Типы собеседников	
	4	Техника телефонных переговоров	
	5	Этапы и фазы делового общения	
	6	Управление конфликтами и стрессами	
	<b>Практические занятия 33</b>		<b>6</b>
	1	Ведение телефонных переговоров	
	2	Управление конфликтами	
	Зачетное занятие		<b>3</b>
<b>Консультации по выполнению практических ситуаций, проработка лекций, решение типовых задач к экзаменам</b>			<b>10</b>
	1	Банки в качестве профессиональных участников РЦБ	
	2.	Межбанковские кредиты	
	3.	Инвестиционный счет	
	4.	Деловое письмо	
	5.	Деловой костюм, деловой образ	
	6.	Стрессы, последствия	
	7.	Проработка экзаменационных вопросов	
	8.	Проработка экзаменационных вопросов	
	9.	Решение типовых задач к экзамену	
	10.	Решение типовых задач к экзамену	
	<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>6</b>
<b>Всего</b>			<b>211</b>
<b>Учебная практика</b>			<b>72</b>
<b>Виды работ</b>			
Урок-экскурсия в банк.			

<p>Занятия в лаборатории «Учебный банк».</p> <p>Тематика занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Техника безопасности. Характеристика банка</li> <li>2. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций);</li> <li>3. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.</li> <li>4. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.</li> <li>5. Изучение стратегии развития банка.</li> <li>6. Изучение модели компетенций сотрудников банка Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</li> <li>7. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.</li> <li>8. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</li> <li>9. Тренинг «Определение типа клиента». Практикум «Моделирование поведения клиента».</li> <li>10. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</li> </ol>	
<p><b>Производственная практика (по профилю специальности)</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <p>Безопасность труда и пожарная безопасность. Правила оказания первой помощи при травматизме</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знакомство с банком: <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li> <li>- бренд (название, логотип, слоган, миссию и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схему организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информацию о рейтингах и премиях банка;</li> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> </ul> </li> <li>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</li> <li>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. Изучение тарифов банка.</li> <li>4. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. Анализ клиентской базы банка.</li> <li>5. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</li> </ol>	72

<p>Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</p> <p>6. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</p> <p>7. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</p> <p>8. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке</p> <p>9. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</p>	
	<b>Экзамен квалификационный</b>
	<b>ИТОГО</b>
	<b>6</b>
	<b>361</b>

При реализации профессионального модуля организуется практическая подготовка путем проведения практических (и лабораторных) занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью (102 час.), а также учебной (72 часа) и производственной практик (72 часа).

При проведении производственной практики организуется практическая подготовка путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка при изучении профессионального модуля реализуется:

- непосредственно в филиале «Лыткарино» ФГБОУ ВО «Университет «Дубна» (практические (и лабораторные) занятия, учебная практика);
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (профильная организация), на основании договора, заключаемого между образовательной организацией и профильной организацией (производственная практика).



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В рамках смешанного обучения при изучении дисциплины используется электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.

Используются электронные образовательные ресурсы платформ:

Moodle - адрес в сети «Интернет»: <https://lpgk-online.ru/>;

Discord - адрес в сети «Интернет»: <https://discord.com/>.

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

##### **Кабинет «Экономико-финансовых дисциплин и бухгалтерского учета»**

Аудиторная мебель: комплект мебели для организации рабочего места преподавателя и организации рабочих мест обучающихся, доска 3-х секционная.

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением: LinuxMint 20.2, LibreOffice, оборудование для подключения к сети «Интернет»;

Экран для демонстрации видеоматериалов, Проектор. Бланковая документация. Калькуляторы.

##### **Лаборатория «Учебный банк»**

Рабочее место преподавателя: персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, оборудование для подключения к сети «Интернет», Принтер. Проектор. Экран. Доска с фломастерами. Звуковая система.

Рабочие места обучающихся по количеству обучающихся: компьютеры, компьютерные мышки, акустические системы, столы, стулья, сетевой удлинитель.

Специализированное программное обеспечение: Microsoft Windows 10, Microsoft Office 20.13 Pro, Linux Mint 20.2, Libre Office.

Бланковая документация. Комплект учебно-методической документации.

Огнетушитель.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

1. Основы банковского дела: учебник для СПО/ Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 288 с.
2. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.] ; под редакцией В. А. Боровковой. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 375 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15309-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491256> (дата обращения: 22.06.2020).
3. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.] ; под редакцией В. А. Боровковой. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15310-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491257> (дата обращения: 22.06.2020).
4. Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497528> (дата обращения: 22.06.2020).
5. Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 534 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14450-5. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497551> (дата обращения: 22.06.2020).

6. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11427-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491110> (дата обращения: 22.06.2020).

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Банковский маркетинг: учебник/ под ред. д.э.н., проф. Ю.А. Ровенского, д.э.н. проф. Наточеевой Н.Н. / - М.: изд-во "Проспект", - 2018. - 271 с.
2. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09422-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491088> (дата обращения: 22.06.2020).
3. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08471-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491089> (дата обращения: 22.06.2020).
4. Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа <http://www.cbr.ru>
5. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
6. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>
7. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>
8. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>
9. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>

### Нормативные документы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 23.05.2018 г.).
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ « О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).

### Электронно-библиотечные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». Форма доступа: <https://biblioclub.ru>
2. ЭБС «Лань». Форма доступа: <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС «ЮРАЙТ. Форма доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Знаниум. Форма доступа: <https://znanium.com/>
5. ЭБС «Кнорус». Форма доступа: <https://book.ru/>

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития Широта использования различных источников информации, включая электронные	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно	Демонстрация стремления к сотрудничеству и	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Демонстрация проявления гражданско-патриотической позиции, осознанного поведения, основанного на общечеловеческих ценностях	Оценка проявления гражданско-патриотической позиции, поведения, основанного на традиционных общечеловеческих ценностях
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Активное содействие сохранению окружающей среды, применять ресурсосберегающие технологии, грамотно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка умения сохранения окружающей среды, ресурсосбережения, 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	Демонстрация использования средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе осуществления профессиональной деятельности	Оценка умения использования средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе осуществления профессиональной деятельности и поддержания необходимой физической формы
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной	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.

	сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов	Оценка знаний и умений обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
ПК.Р. 3.1.Консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам	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.

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по профессиональному модулю представлены в фондах оценочных средств.