Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Агафонов Александр Викторович
Должность: директор филиала
Дата подписания: 31.08.2023 21:53:41
Уникальный программный ключ:
2539477a8ecf706dc9cff164bc411eb6d3c4ab06

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ А.В. Агафонов
«31» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ 03. Освоение работ по должности служащего «Агент банка»»
(код и наименование дисциплины)

Уровень профессионального образования	**Среднее профессиональное образование**
Образовательная программа	**Программа подготовки специалистов среднего звена**
Специальность	**38.02.07 Банковское дело**
Квалификация выпускника	**специалист банковского дела**
Форма обучения	**заочная**
Год начала обучения	**2023**

Чебоксары, 2023

Рабочая программа по дисциплине разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 февраля 2018 г., №67(зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 февраля 2018 г. № 50135);

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчик: Семенова Елена Ивановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и экономики

Программа одобрена на заседании кафедры Менеджмента и экономики (протокол № 8, от 20.05. 2023).

1.ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ПМ 03.ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО "АГЕНТ БАНКА"

1.1.Областьпримененияпрограммы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ)-является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности: 38.02.07 Банковское дело.

Рабочая программа составляется для очной и заочной форм обучения

1.2.Требования к результатам освоения модуля

Базовая часть

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

-иметь практический опыт: консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.

- уметь: осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; выявлять потребности клиентов; определять преимущества банковских продуктов для клиентов; ориентироваться в продуктовой линейке банка; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; осуществлять обмен опытом с коллегами; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; использовать различные формы продвижения банковских продуктов; осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

- знать: определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; классификацию банковских операций; особенности банковских услуг и их классификацию; параметры и критерии качества банковских услуг; понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; организационно-управленческую структуру банка; составляющие успешного банковского бренда; роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; особенности продажи банковских продуктов и услуг; основные формы продаж банковских продуктов; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; условия успешной продажи банковского продукта; этапы продажи банковских продуктов и услуг; организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; способы продвижения банковских продуктов; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; принципы взаимоотношений банка с клиентами; психологические типы клиентов; приёмы коммуникации; способы выявления потребностей клиентов; каналы для выявления потенциальных клиентов.

Вариативная часть –«не предусмотрено»

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»», в том числе профессиональными (ПК), указанными в ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело:

Код	Наименование результата обучения
ПК1.1	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК1.4	Осуществлять межбанковские расчеты
ПК1.6	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
ПК2.2	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

В процессе освоения ПМ студенты должны овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК09	Использоватьинформационныетехнологиивпрофессиональнойдеятельности
ОК10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	456
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	417
Курсовая работа / проект	не предусмотрено
Учебная практика	108
Производственная практика (по профилю специальности)	144
Самостоятельная работа студента (всего) в том числе: Доклады, презентации, выполнение практических заданий	8
Консультации	7
Итоговая аттестация в форме МДК03.01	Форма аттестации Экзамен
МДК03.02	Экзамен
УчебнаяпрактикаУП03.01	Дифференцированный

	зачет
Производственная практика (по профилю специальности) ПП03.01	Дифференцированный зачет
Экзамен по модулю ПМ03.ЭК	12

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КРЕДИТНЫХ ОПЕРАЦИЙ

2.1 Тематический план профессионального модуля

для ППССЗ

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля[1]	Всего часов *(максимальная учебная нагрузка и практики)*	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		Иная учебная нагрузка обучающегося	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная практика	Производственная, (часов) *если предусмотрена рассредоточенная практика*	Консультации	Промежуточная аттестация
			Всего часов	Вт.ч. лабораторные работы и практические занятия, (часов)	В т.ч. курсовая работа (проект), (часов)	Всего часов	Вт.ч. курсовая работа (проект), (часов)				
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**		
ПК 1.1.ОК01. ОК 02.ОК03. ОК 04.ОК05. ОК 09.ОК10. ОК 11	Раздел 1 Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами)	**96**	**82**	49	-	**4**	**-**	-	-	**4**	**6**
ПК 1.1. ПК1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК01.ОК02. ОК03.ОК04. ОК05.ОК09. ОК010.ОК11.	Раздел 2 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	**96**	**83**	33	-	**4**	**-**	-	**-**	**3**	**6**
ПК 1.1.ПК1.4.	Учебная практика	**108**						**108**	**-**	**-**	**-**

[1] Раздел профессионального модуля - часть примерной программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций, умений и знаний.

ПК 1.6. ПК 2.2.ОК01.ОК02 . ОК03. ОК04.ОК05. ОК09. ОК010.ОК11..											
ПК1.1 ПК 1.4. ПК1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05 .ОК 09. ОК 010. ОК11.	Производственная практика (по профилю специальности), часов	**144**							**144**	**-**	**-**
	Экзамен по модулю	**12**	**-**	**-**	**-**		**-**	**-**	**-**	**-**	**12**
	ВСЕГО:	**456**	**165**	105	-	**8**	-	**108**	**144**	**7**	**24**

2.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
1	**2**		**3**	**4**
Раздел 1				
МДК 03.01 Ведение работы с банковскими вкладами (депозитами)			**96**	
Тема 1.1 Понятие и виды банковских вкладов	Содержание		**3**	
	1	Основные подходы к определению банковского вклада.		1
	2	Понятие банковского вклада.		1
	3	Нормативное регулирование работы с банковскими вкладами (депозитами).		1
	4	Классификация банковских вкладов по различным признакам.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**2**	
	1	Деловая игра «Банковский вклад». Обсуждение вопросов классификации вкладов, особенностей их открытия, других актуальных вопросов работы с банковскими вкладами.		2
Тема 1.2 Договор банковского вклада	Содержание		**4**	
	1	Нормативное регулирование и правовая характеристика договора банковского вклада.		1
	2	Основания для отказа в заключении договора банковского вклада.		1
	3	Порядок работы кредитных организаций с договорами банковского вклада. Форма договора банковского вклада		1
	4	Права и обязанности сторон по договору.		1
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	Анализ договоров банковского вклада выбранного банка. Формирование «Условного договора банковского вклада».		2
Тема 1.3 Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам	Содержание		**2**	
	1	Особенности начисления процентов по договору банковского вклада.		1

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	Уровень освоения
	2	Способы начисления процентов.		1
	3	Особенности исчисления процентов при досрочном расторжении договора банковского вклада.		1
	4	Регулирование величины процентной ставки по вкладам.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	«Начисление процентов по банковским вкладам с разными условиями».		2, 3
Тема 1.4 Система страхования вкладов физических лиц в банках РФ	Содержание		**4**	
	1	Правовые основы страхования банковских вкладов в РФ. Принципы системы страхования вкладов.		1
	2	Порядок использования страховых тарифов при обязательном страховании вкладов. Участники системы страхования вкладов. Обязанности банков–участников системы страхования.		1
	3	Объект страхования. Страховой случай при страховании вкладов.		1
	4	Особенности определения суммы страховой выплаты. Финансовые основы системы страхования вкладов.		1
	5	Правовой статус АСВ.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	Решение ситуационных задач по обязательному страхованию вкладов. Обсуждение практических ситуаций по использованию страховых тарифов, выстраиванию взаимоотношений между участниками системы страхования вкладов.		2, 3
Тема 1.5 Наследование вкладов в банках	Содержание		**4**	
	1	Способы завещания средств, внесенных во вклад.		1
	2	Завещание. Завещательное распоряжение. Порядок совершения завещательных распоряжений. Условия для составления завещательного распоряжения.		1
	3	Документы-основания для выплаты средств со счетов умершего.		1

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	Уровень освоения
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия		**3**	
	1	Решение ситуационных задач по наследованию банковских вкладов. Обсуждение практических ситуаций по составлению завещательного распоряжения.		2, 3
	Самостоятельная работа		**4**	
	1	Выполнение группового задания по темам 1.1 – 1.5. Презентация выбранного группой банка с основными характеристиками вкладов, предлагаемых для физических и юридических лиц, анализ депозитной политики банка. Основные характеристики договора банковского вклада. Анализ привлеченных банком вкладов.		3
Тема 1.6 Понятие и виды банковских счетов	Содержание		**3**	
	1	Сравнение понятий «счет» и «банковский счет». Признаки банковского счета.		1
	2	Классификация банковских счетов. Характеристика основных видов банковских счетов.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	Составление сравнительных таблиц по разным видам банковских счетов. Определение сходства и различия между разными видами счетов. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Тема 1.7 Порядок открытия банковского счета	Содержание		**2**	
	1	Документы для открытия банковского счета разным категориям клиентов.		1
	2	Основные требования для юридических лиц. Карточка с образцами подписей и печатью. Свидетельство о государственной регистрации. Свидетельство о постановке на налоговый учет. Учредительные документы.		1
	3	Стандарты ПОД/ФТ. Основания для отказа в открытии банковского счета. Ограничения и запреты на открытие счетов		1

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	Уровень освоения
		для физических лиц.		
	4	Взаимодействие с ФНС.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	Решение ситуационных задач по основным этапам и документам открытия банковского счета. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Тема 1.8 Операции по банковскому счету	Содержание		**2**	
	1	Особенности основных операций, совершаемых по банковскому счету. Особенности операций с разными видами банковских счетов.		1
	2	Списание денежных средств со счета без распоряжения его владельца. Очередность списания средств со счета. Работа с исполнительными документами.		1
	3	Ответственность банка за ненадлежащее совершение операций по счету.		1
	4	Арест и блокирование денежных средств на счете. Приостановление операций по счету.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**2**	
	1	Решение ситуационных задач по осуществлению операций на банковском счете. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Тема 1.9 Закрытие банковского счета: основания и порядок	Содержание		**2**	
	1	Основание закрытия банковского счета. Основания для расторжения договора банковского счета (в том числе в одностороннем порядке).		1
	2	Расторжение договора банковского счета в судебном и в несудебном порядке.		1
	3	Основания для отказа банка в закрытии счета.		1

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
	4	Документальное сопровождение операций по закрытию банковского счета.		1
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия		**3**	
	1	Решение ситуационных задач по закрытию банковского счета. Обсуждение практических ситуаций по закрытию банковского счета. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Тема 1.10 Правовой режим банковской тайны	Содержание		**2**	
	1	Нормативное регулирование режима банковской тайны. Составляющие правового режима банковской тайны.		1
	2	Состав информации, защищаемой режимом банковской тайны. Субъекты, обязанные хранить банковскую тайну.		1
	3	Получение информации, составляющей банковскую тайну по физическим и юридическим лицам.		1
	Лабораторные работы		Не предусмотрено	
	Практические занятия		**2**	
	1	Решение ситуационных задач по соблюдению режима банковской тайны. Презентация результатов самостоятельной работы.		2
Тема 1.11 Организация перевода денежных средств в РФ	Содержание		**1**	
	1	Понятие и характеристики перевода денежных средств. Принципы, способы и формы расчетов.		1
	2	Процедуры приема к исполнению, отзыва, возврата распоряжений о переводе денежных средств.		1
	3	Процедуры исполнения платежных распоряжений.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	Решение ситуационных задач по организации перевода денежных средств. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
	Содержание		**2**	

Тема 1.12 Национальная платежная система РФ и ее элементы	1	Субъекты НПС и требования к их деятельности.		1
	2	Основные требования к организации функционирования		1

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	Уровень освоения
		платежных систем.		
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	Решение ситуационных задач по организации работы НПС и взаимодействию между ее участниками. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Тема 1.13Переводы денежных средств между клиентами банков	Содержание		**2**	
	1	Формы безналичных расчетов в РФ, их основные характеристики, особенности, документальное оформление.		1
	2	Порядок работы с исполнительными документами.		1
	3	Операции с использованием платежных банковских карт.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	Решение ситуационных задач по организации переводов денежных средств между клиентами. Заполнение платежных поручений. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Тема 1.14 Переводы денежных средств между банками на территории РФ	Содержание		**1**	
	1	Переводы денежных средств посредством прямых корреспондентских отношений. Переводы денежных средств в рамках платежной системы Банка России.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	Решение ситуационных задач по организации переводов денежных средств между банками на территории РФ. Презентация результатов самостоятельной работы.		2, 3
Консультации			**4**	
Промежуточная аттестация	Тестирование, выполнение заданий на соответствие, опрос, решение задач		**6**	3
Учебная практика раздела 1, Виды работ 1.Краткая характеристика банка: -история создания банка, его место нахождение и правовой статус;			**36**	3

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	Уровень освоения
- бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности); - наличие лицензий на момент прохождения практики; - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав обслуживаемой клиентуры. 2. Урок-экскурсия в банк. 3. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: – «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 4. 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 развитии банка. 9. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.				
Раздел 2				
МДК 03.02 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг			**96**	
Тема2.1 Банковская триада. Качество банковских услуг.	Содержание		**12**	
	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.		1
	2	Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные:		1

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	Уровень освоения
		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.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**6**	
	1	«Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг» Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».		2, 3
	2	«Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».		2, 3
Тема 2.2 Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание		**12**	
	1	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.		1
	2	Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**6**	
	1	Консультирование клиентов по тарифам банка».		2, 3

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	Уровень освоения
		Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка.		
Тема 2.3 Продуктовая линейка банка.	Содержание		**10**	
	1	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.		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.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**6**	
	1	«Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».		2, 3
	2	«Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»		2, 3
	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».		2, 3
Тема 2.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Содержание		**4**	
	1	Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган , логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда.		1

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	Уровень освоения
		Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинги рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.		
	2	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	«Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс1.«Запоминающийся образ банка». Кейс2.«Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»		2, 3
	2	«Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».		2, 3
Тема 2.5 Виды каналов продаж банковских продуктов.	Содержание		**4**	
	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.		1

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	Уровень освоения
		Преимущества мини-системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».		
	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.		1
	3	Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация после продажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	«Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Privatebanking-сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг». Практическое задание «Пластиковая безопасность».		2, 3
Тема 2.6 Продвижение банковских продуктов.	Содержание		**4**	
	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		1

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)		Объем часов	Уровень освоения
		брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (PublicRelation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, productplacement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).		
	2	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		1
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	«Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»		2, 3
	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».		2, 3
Тема 2.7 Формирование клиентской базы.	Содержание		**4**	
	1	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.		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, виды.		1
	3	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы		1

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	Уровень освоения
		коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.		
	Лабораторные работы		не предусмотрено	
	Практические занятия		**4**	
	1	«Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».		2, 3
Самостоятельная работа	**Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела №2.** 1.Подготовка презентаций на темы: -Перекрестные продажи cross-sales. -Финансовый супермаркет-розничные продажи типовых услуг. -Финансовый бутик Private banking. -Стратегия пакетирования банковских продуктов. -Элементы стратегии продаж внутри банка. -Фронт-офис продаж банка. -Персональные продажи. -Имиджевая реклама. -Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. -Реклама в прессе. -Радио и телереклама. -Спонсоринг. -Продакт-плейсмент. -Паблик рилейшнз(PR). -Медиа–рилайшенз. -Government Relations. -Основные особенности маркетинга взаимоотношений. -Преимущества лояльного клиента. -CRM– система. -Процесс формирования лояльности клиентов. -Кобрендинговые программы лояльности клиентов.		**4**	3

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	Уровень освоения
	2.Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».		
Консультации		**3**	
Промежуточная аттестация	Тестирование, выполнение заданий на соответствие, опрос, решение задач	**6**	3
Учебная практика раздела №2 **Виды работ** **1** Занятия в лаборатории «Учебный банк: 1.Самотестирование «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: 2.Основные ошибки в общении с клиентами. -Понятие «трудный клиент». -Причины появления трудных клиентов. -Преодоление безразличия клиентов. -Критерии выбора банка клиентами. -Причины, по которым клиент меняет банк.		**72**	3

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	Уровень освоения
-Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.			
Курсовой проект (работа) не предусмотрен		**-**	
Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) **Виды работ** 1. Знакомство с банком: -история создания банка, его местонахождение и правовой статус; -бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), -наличие лицензий на момент прохождения практики, -состав акционеров банка; -схему организационной структуры банка; -состав филиальной сети; -информацию о рейтингах и премиях банка; -проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; -состав обслуживаемой клиентуры. 2.Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 3.Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4.Изучение тарифов банка. 5.Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6.Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7.Анализ клиентской базы банка. 8.Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9.Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 10.Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 11.Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 12.Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке 13.Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.		**144**	3
Экзамен по модулю		**12**	**3**
	Всего:	**456**	

2 . УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип и номер помещения	Перечень основного оборудования и технических средств обучения
428000, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. К. Маркса, д. 54, 1 этаж, помещение №103	**Учебная аудитория для проведения занятий всех видов** **Кабинет транспортной системы России** **Лаборатория «Учебный банк»** Оборудование: комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; стенды Технические средства обучения и материалы: компьютерная техника; мультимедийное оборудование (проектор, экран)
428000, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. К.Маркса,д.54,1этаж, помещение№103 а	**Помещение для самостоятельной работы обучающихся** Оборудование: комплект мебели для учебного процесса; Технические средства обучения и материалы: компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала

Программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое), используемое при осуществлении образовательного процесса

Аудитория	Программное обеспечение	Информация о праве собственности (реквизиты договора, номер лицензии и т.д.)
№ **203** Учебная аудитория для проведения учебных занятий	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2B1E-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
	Windows 7 OLPNLAcdmc	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020
	Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	Zoom	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
№	Kaspersky Endpoint	договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до

103аПомещение для самостоятельной работы обучающихся	Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	31.12.2023
	MS Windows 10 Pro	договор № 392_469.223.3К/19 от 17.12.19 (бессрочная лицензия)
	AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Гарант	Договор № 735_480.223.3К/20
	Yandex браузер	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
	Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
	AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)

Основная литература

Деньги, кредит, банки: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В.Ю.Катасонов[идр.];подредакциейВ.Ю.Катасонова,В.П.Биткова.—3-еизд.,перераб.идоп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 559 с. — (Профессиональное образование). — ISBN978-5-534-14391-1.—Текст:электронный//ОбразовательнаяплатформаЮрайт[сайт].— URL:https://urait.ru/bcode/477061

Бухгалтерский финансовый учет: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Бухарева [и др.]; под редакцией И. М. Дмитриевой, В. Б. Малицкой, Ю. К. Харакоз. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 528 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15066-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/486921

Дополнительная литература

Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/510074

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, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15310-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/488245

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, 2021. — 375 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15309-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: https://urait.ru/bcode/488244

Периодика

1.Российский экономический журнал / изд. Академия менеджмента и бизнес-администрирования;гл. ред. А.Ю. Мелентьев ; учред. ЗАО "ЭЖ МЕДИА". – Москва : Академия менеджмента и бизнес-администрирования,2021.–Режим доступа: поподписке.– URL:https://biblioclub.ru/index.php?

2.Деньги и кредит: научный журнал Банка России– Текст: электронный - URL: https://rjmf.econs.online/news/RJMF-2-82//

Банковское дело: журнал о теории и практике банковского бизнеса – Текст: электронный - URL: https://www.bankdelo.ru/

Банковское кредитование: методический журнал. - Текст : электронный. - URL: https://rucont.ru/efd/750131

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01	– знание видов и задач профессиональной деятельности; – 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	– оперативность поиска информации; – результативность анализа и интерпретации информации; – использование информации 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	– демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной

	деятельности; – выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; – осознанное планирование повышения квалификации; – демонстрация способности к организациии планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	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	– демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 05	– демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе
ОК09	– демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; – анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий; – использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ОК10	– демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; – демонстрация навыков составления документации, относящейся 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
ОК11	– демонстрация умения	Оценка знаний и умений обучающегося

	Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; – демонстрация знаний порядка выстраивания презентации кредитных банковских продуктов	в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
ПК 1.1	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	Оценкадеятельностиобучающегосявпроцессеосвоенияобразовательнойпрограммы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 1.4	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 1.6	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 2.2	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банкаиуменийконсультированияклиентовповопросампредоставлениякредитов.	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.