

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03. ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ  
СЛУЖАЩЕГО «АГЕНТ БАНКА»**

*Специальность 38.02.07 Банковское дело*

2024г

РАССМОТРЕНА  
на заседании МЦК УГС 38.00.00  
Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и  
туризм  
Протокол № 8  
от 31 мая 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»  
№ 116 от 03 июня 2024 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **38.02.07 Банковское дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 856 от 11 ноября 2023 г. (зарегистрировано в Минюсте России 15 декабря 2023 г. №767429).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж» (ГБПОУ «ВЭК»)

Разработчик: Киосе Марина Ивановна, к.э.н. преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперт: Буряя Ольга Сергеевна преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.03 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «АГЕНТ БАНКА»

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

Рабочая программа профессионального модуля является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС 38.02.07 **Банковское дело**.

В результате изучения профессионального модуля Освоение работ по должности служащего «Агент банка» студент должен освоить основной вид деятельности соответствующие ему профессиональные и общие компетенции:

#### 1.1.1. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Агент банка
ПК 3.1.	Выявлять потребности клиентов в банковских продуктах и услугах
ПК 3.2.	Владеть формами и методами продаж банковских продуктов и услуг
ПК 3.3.	Консультировать клиентов по банковским продуктам услугам.

#### 1.1.2. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.1.3 В рамках программы профессионального модуля обучающимися достигаются личностные результаты:

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты выпускника, освоившего программу профессионального модуля Освоение работ по должности служащего «Агент банка»
--	--

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

ЛР 13	Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности.
ЛР 14	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям рынка труда в профессиональной сфере

Личностные результаты  
реализации программы воспитания,  
определенные субъектом Российской Федерации

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

Личностные результаты  
реализации программы воспитания,  
определенные ключевыми работодателями

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

Личностные результаты  
реализации программы воспитания, определенные  
субъектами образовательного процесса

ЛР 21	Владеющий навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения банковских задач, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.
ЛР 22	Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений
ЛР 23	Обладающий навыками усидчивости; способный длительное время заниматься одно-

	образным видом работы; аккуратный, стрессоустойчивый
ЛР 24	Способный рефлексивно оценивать собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.

1.1.4. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
1	2
уметь	<p>осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</p> <p>выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</p> <p>выявлять потребности клиентов;</p> <p>определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</p> <p>ориентироваться в продуктовой линейке банка;</p> <p>консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</p> <p>консультировать клиентов по тарифам банка;</p>
	<p>выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</p> <p>формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</p> <p>переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</p> <p>формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</p> <p>осуществлять обмен опытом с коллегами;</p> <p>организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</p> <p>осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов;</p>
знать	<p>определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</p> <p>классификацию банковских операций;</p> <p>особенности банковских услуг и их классификацию;</p> <p>параметры и критерии качества банковских услуг;</p> <p>понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</p> <p>структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</p> <p>определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</p> <p>понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</p> <p>продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</p> <p>основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</p> <p>организационно-управленческую структуру банка;</p> <p>составляющие успешного банковского бренда;</p> <p>роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</p> <p>понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</p> <p>особенности продажи банковских продуктов и услуг;</p> <p>основные формы продаж банковских продуктов;</p>

	<p>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;  приемы коммуникации;  способы выявления потребностей клиентов;  каналы для выявления потенциальных клиентов.</p>
--	--

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

**Всего – 234 часов, в том числе:**

- на освоение МДК	108 часов,
включая:	
нагрузку обучающегося	108 часа
самостоятельную работу обучающегося	- часов,
консультации	6 часа
- производственной практики	108 часа
- экзамен по модулю	12 часов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.					Самостоятельная работа	Консультации	Экзамен
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							
			Всего	Обучение по МДК		Практики				
				В том числе		учебная	производственная			
	лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9 ЛР 13-23	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	<b>68</b>	<b>64</b>	32	-	-	-	<b>4</b>		
ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9 ЛР 13-23	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	<b>46</b>	<b>44</b>	22	-	-	-	<b>2</b>		
ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9 ЛР 13-23	Производственная практика (по профилю специальности)	<b>108</b>					<b>108</b>	-	-	
	<b>Экзамен по модулю</b>	<b>12</b>					-	-	-	<b>12</b>
	<b>Всего:</b>	<b>234</b>	<b>108</b>	54	-	-	<b>108</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля «Выполнение работ по должности служащего агент банка»

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
<b>Раздел 1. Банковские продукты и услуги</b>		<b>68</b>
<b>МДК.03.01 Технология освоения работ по должности служащего «Агент банка»</b>		<b>68</b>
<b>Введение</b>	<b>1 Повторение. Подготовка к освоению профессионального модуля «Выполнение работ по должности служащего агент банка»</b>	<b>2</b> ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9 ЛР 13-23
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>2.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.</p> <p>2.Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.</p> <p>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.</p> <p>В том числе практических занятий:</p> <p>ПЗ № 1. Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей</p> <p>ПЗ № 2. Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг</p>	<b>12</b> ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9 ЛР 13-23
<b>Тема 1.2.Жизненный цикл</b>	Содержание	<b>4</b>
		<b>2</b>
		<b>2</b>
		<b>10</b>

банковского продукта. Ценообразование в банке.	1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	
	2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	
	3.Ценовая политика	
	4. Тарифы на банковские услуги	
	<b>В том числе практических занятий:</b>	<b>2</b>
	ПЗ № 3.Консультирование клиентов по тарифам банка.	2
<b>Тема 1.3.</b> Продуктовая линейка банка	Содержание	
	1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка.	<b>18</b>
	2. Система управления продуктами коммерческого банка. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов.	ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9 ЛР 13-23
	2. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов.	
	3.Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.	
	<b>В том числе практических занятий:</b>	<b>10</b>
	ПЗ № 4. Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов.	2
	ПЗ №5 Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов	2
	ПЗ № 6.Выявление потребностей клиентов.	4
	ПЗ № 7. Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи.	2
<b>Тема 1.4.</b> Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Содержание	
	1. Организационно-управленческая структура банка.	<b>24</b> ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9 ЛР 13-23
	2. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	
	3. Ребрендинг и 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.	
	<b>В том числе практических занятий:</b>	<b>16</b>
	ПЗ №8. Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка.	
	ПЗ № 9 Анализ рейтингов банка по данным различных агентств	
	ПЗ № 10 Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов	
	ПЗ № 11Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг.	
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела № 1</b>		

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.	
2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.	
3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.	
4. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития.	
5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.	
<b>Консультации по МДК.03.01 раздел 1</b>	<b>4</b>
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>	<b>46</b>
<b>МДК.03.01. Технология освоения работ по должности служащего «Агент банка»</b>	<b>46</b>
<b>Тема 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	
<b>Содержание</b>	
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 OfSale).	<p style="text-align: center;"><b>18</b></p> ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9 ЛР 13-23
2.Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	
3.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.	
4.Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.	
<b>В том числе практических занятий:</b>	
ПЗ № 1.Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка.	<b>10</b>
ПЗ №2. Private banking -сервис мирового уровня	2
	2

	ПЗ № 3. Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания	2
	ПЗ № 4 Интернет-банкинг	2
	ПЗ № 5 Пластиковая безопасность	2
<b>Тема 2.2.</b> Продвижение банковских продуктов	<b>Содержание</b>	<p><b>18</b> ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9 ЛР 13-23</p>
	1. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (PublicRelation). Поддержание связи с органами власти (GovernmentRelations). Спонсоринг, выставки, productplacement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (InvestRelations). Связи со СМИ или MR (MediaRelations).	
	2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	
	<b>В том числе практических занятий:</b>	
	ПЗ № 6. Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг.	<b>10</b>
	ПЗ № 7. Использование различных форм продвижения банковских продуктов.	
	ПЗ № 8 Рекламируем наш банк. Работа банков в социальных сетях»	
<b>Тема 2.3.</b> Формирование клиентской базы	<b>Содержание</b>	<p><b>6</b> ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9 ЛР 13-23</p>
	1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	
	2. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	
	3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приемы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	
	<b>В том числе практических занятий:</b>	
	ПЗ № 9. Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.	<b>2</b>
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</b>		
1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Privatebanking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка.		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Фронт-офис продаж банка.</li> <li>- Персональные продажи.</li> <li>- Имиджевая реклама.</li> <li>- Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.</li> <li>- Реклама в прессе.</li> <li>- Радио и телереклама.</li> <li>- Спонсоринг.</li> <li>- Продакт-плейсмент.</li> <li>- Паблик рилейшнз (PR).</li> <li>- Медиа -рилайшенз.</li> <li>- GovernmentRelations.</li> <li>- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.</li> <li>- Преимущества лояльного клиента.</li> <li>- CRM - система.</li> <li>- Процесс формирования лояльности клиентов.</li> <li>- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.</li> </ul>	<b>1</b>
<p><b>Производственная практика по ПМ.03</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знакомство с банком: <ul style="list-style-type: none"> <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.</li> <li>4. Изучение тарифов банка.</li> <li>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</li> <li>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</li> <li>7. Анализ клиентской базы банка.</li> <li>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</li> <li>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</li> <li>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</li> <li>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</li> <li>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских</li> </ol>	<b>108</b>
<b>Консультации по ПМ.03.01 раздел 2</b>	<b>2</b>
<b>Экзамен по ПМ.03</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>234</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Лаборатория «Учебный банк», оснащенная:

**оборудованием и техническими средствами обучения:** рабочий стол преподавателя, посадочные места для обучающихся, наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация;

**технические средства обучения:** компьютер с установленным программным обеспечением MicrosoftOffice, мультимедийное оборудование, принтер, калькуляторы.

Программа модуля включает обязательную (концентрированную) производственную практику (по профилю специальности), которая проводится в структурных подразделениях социального партнера колледжа Волгоградского отделения № 8621 ПАО «Сбербанк России» и др. коммерческих банках.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

**Основные источники:**

##### **3.2.1. Печатные издания**

1 Боровкова, В.А. Банковское дело в 2- частях. Часть 1 [Текст]: учебник и практикум для СПО / В.А. Боровкова. – М.: Юрайт. – 2019. – 422 с.

2 Боровкова, В.А. Банковское дело в 2-х частях. Часть 2 [Текст]: учебник и практикум для СПО / В.А. Боровкова. – М.: Юрайт, 2019. – 189 с.

3 Основы банковского дела[Текст]: учебник / Е.Б.Стародубцева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. - 288 с. - (среднее профессиональное образование).

##### **3.2. Электронные источники**

1 Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа<http://www.cbr.ru>

2 Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru> 3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>

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

4 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>.

5 Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.

6 Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.

7 Пфау, Е.В. Технологии розничного банка Пфау Е.В. – Электрон. текстовые данные. – Москва, Саратов: ЦИПСИР, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 252 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.

### 3.2. Дополнительные источники

1 Российская Федерация. Законы. О Центральном Банке (Банке России) [Текст]: [принят Государственной думой 27.07.2002. - № 86-ФЗ]: офиц. текст: по состоянию на 30.08.2022 // Гарант [Электронный ресурс]: СПС. - Электрон. дан. и прогр. - М., 2024.

2 Российская Федерация. Законы. О банках и банковской деятельности [Текст]: [принят Государственной думой 02.12.1990. - № 395-1]: офиц. текст: по состоянию на 30.08.2022 // Гарант [Электронный ресурс]: СПС. - Электрон. дан. и прогр. - М., 2024.

3 Российская Федерация. Гражданский кодекс Российской Федерации [Текст]: [принят Государственной Думой 21.10.1994, 22.12.1995 и 1.11.2001]: офиц. текст: по состоянию на 30.08.2022// Гарант [Электронный ресурс] : СПС. - Электрон. дан. и прогр. - М., 2024.

4 Сбербанк. Инструкция. О порядке совершения в Сбербанке России операций по вкладам физических лиц (редакция 4): [утв. 22.12.2006. - № 1-3/9р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

5 Сбербанк. Порядок осуществления в Сбербанке России переводов денежных средств физическими лицами: [утв. 14.06.2006.- № 428-9-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

6 Сбербанк. Регламент осуществления в Сбербанке России международных срочных денежных переводов через систему MoneyGram между физическими лицами: [утв. 30.06.2010. - № 1919]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

7 Сбербанк. Регламент проведения в Сбербанке России списаний сумм со счетов по вкладам физических лиц на основании длительных поручений вкладчиков в условиях применения программно-технических комплексов [Электронный ресурс]: [утв. 28.09.2004.- № 1291-р]: по состоянию на 30.08.2023// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

8 Сбербанк. Регламент совершения кассовых операций во внутренних структурных подразделениях филиалов ОАО «Сбербанк России» [Электронный ресурс]: [от 20.04.2009.- № 1354-2-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

9 Сбербанк. Регламент проведения Сбербанком России и его филиалами операций по реализации билетов лотерей и оплате по ним выигрышей [Электронный ресурс]: [от 24.07.2002. - № 824-2-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 4.

10 Регламент установления (изменения) курсов покупки и продажи ино-

странной валюты и дорожных чеков [Электронный ресурс]: [от 20.04.2006.- № 428-9-p]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М.,2024.

11 Сбербанк. Порядок совершения операций с международными банковскими картами в подразделениях Сбербанка России (Эмиссия) [Электронный ресурс]: [от 16.05.2002.- № 229-2-p]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

12 Сбербанк. Порядок обслуживания операций по банковским и иным картам в торговой и сервисной сети (эквайринг) [Электронный ресурс]: [от 31.07.2008.- № 466-3-p]: по состоянию на 30.08.2021// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М.,4.

13Сбербанк. Порядок ведения операций выдачи наличных денег по банковским картам в Сбербанке России [Электронный ресурс]: [от 11.11.2004.- № 447-3-p]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

14 Сбербанк. Порядок совершения операций с физическими и юридическими лицами по продаже/покупке монет из драгоценных металлов [Электронный ресурс]: [от 16.10.2001.- № 820-p]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

15Сбербанк. Инструкции. О порядке совершения в Сбербанке России операций по вкладам физических лиц (редакция 4) [Электронный ресурс]: [от 22.12.2006.- № 1-3-p]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

16 Сбербанк. Правила совершения операций по депозитным сертификатам Сбербанка [Текст]: [утв. 11.07.2003г. - № 596-1-p]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

17 Сбербанк. Порядок осуществления в Сбербанке России переводов денежных средств физическими лицами: [утв. 14.06.2006.- № 428-9-p]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

18 Сбербанк. Регламент осуществления в Сбербанке России международных срочных денежных переводов через систему MoneyGram между физическими лицами: [утв. 30.06.2010. - № 1919]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2022.

19 Сбербанк. Регламент проведения в Сбербанке России списаний сумм со счетов по вкладам физических лиц на основании длительных поручений вкладчиков в условиях применения программно-технических комплексов [Электронный ресурс]: [утв. 28.09.2004.- № 1291-p]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

20 Сбербанк. Регламент проведения Сбербанком России и его филиалами операций по реализации билетов лотерей и оплате по ним выигрышей [Электронный ресурс]: [от 24.07.2002. - № 824-2-p]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

21 Сбербанк. Порядок обслуживания операций по банковским и иным картам в торговой и сервисной сети (эквайринг) [Электронный ресурс]: [от 31.07.2008.- № 466-3-p]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс [Элек-

тронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

22 Сбербанк. Порядок ведения операций выдачи наличных денег по банковским картам в Сбербанке России [Электронный ресурс]: [от 11.11.2004.- № 447-3-р]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

23 Сбербанк. Регламент открытия и ведения обезличенных металлических счетов [утв. Правлением Сбербанка России 26.04.2002.- № 928-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

24 Сбербанк. Регламент привлечения денежных средств юридических лиц в срочные инструменты ПАО «Сбербанк России» [утв. 17.03.2011.- № 2101]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

25 Сбербанк. Порядок осуществления в Сбербанке России денежных переводов «Блиц» между физическими лицами в валюте Российской Федерации: [утв. 07.04.2005.- № 1345-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

26 Сбербанк. Порядок совершения операций с физическими и юридическими лицами по продаже /покупке монет из драгоценных металлов: [утв. 16.10.2001.- № 820-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

27 Сбербанк. Решение комитета по управлению активами и пассивам об утверждении условий и процентных ставок по вкладам новой базовой линейки «Сохраняй», «Пополняй», «Управляй» [утв. 21.04.2011. - № 12 §1]: по состоянию на 30.08.2022] // КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

28 Регламент предоставления кредитов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям [Текст]: [утв. 12.10.2016. - № 285-6-р.]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. - Электрон. дан. и прогр. - М., 2024.

29 Регламент предоставления Сбербанком России и его филиалами потребительских кредитов физическим лицам по технологии «Кредитная фабрика»: [утв. 10.03.2010. - № 1863]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2024.

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
1	2	3
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	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 производственной практике.
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	Демонстрация профессиональных знаний осуществления межбанковских расчетов и умений консультирования клиентов по ним.	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 производственной практике.
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	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 производственной практике.
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	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 производственной практике.

ПК 4.1. Выполнять и оформлять кассовые операции	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ПК 4.3. Выполнять и оформлять операции по вкладам (депозитам) физических и юридических лиц в валюте Российской Федерации и иностранной валюте.	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по вкладам (депозитам) физических и юридических лиц в валюте Российской Федерации и иностранной валюте.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ПК 4.4. Выполнять и оформлять операции с собственными ценными бумагами банка	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по собственным ценным бумагам банка	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ПК 4.4. Выполнять и оформлять операции с собственными ценными бумагами банка	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по собственным ценным бумагам банка	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии 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 производственной практике

<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p>	<p>Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации.</p> <p>Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении ПМ</p>	<p>Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике.</p>
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p>	<p>Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения</p>	<p>Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике</p>
<p>ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста</p>	<p>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</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках</p>	<p>Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках</p>