



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом
Института сервисных технологий
Протокол №7 от 29.01.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена

38.02.07 Банковское дело

Квалификация: *Специалист банковского дела*

год начала подготовки: 2024

Разработчики:


должность	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель	Баранова А.А.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель	Баранова А.А.


Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	ФИО
Начальник отдела розничных продаж и клиентского обслуживания ПАО «Промсвязьбанк»	Бузинова Е.А.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля**
- 2 Структура и содержание профессионального модуля**
- 3 Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4 Фонд оценочных средств профессионального модуля**
- 5 Условия реализации профессионального модуля**
- 6 Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 3</i>

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Модуль ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»


1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен овладеть практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с обобщенной трудовой функцией код А/02.4 «Открытие, ведение и закрытие счетов» профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 14 ноября 2016 г. N 645н.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» (Агент банка) и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций¹

¹ В данном подразделе указываются только те компетенции и личностные результаты, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю. Личностные результаты переносятся из Приложения 3 ПООП.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 4

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	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 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
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 российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках


1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».
ПК 3.1	Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
ПК 3.2	Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг


1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен²:

Иметь практический опыт	выполнения работ Агента банка
Уметь	собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; устанавливать деловые контакты с потенциальными

² Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5

	<p> клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; использовать технические средства коммуникации; организовывать деловые встречи с клиентами; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; организовывать презентации банковских продуктов и услуг; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах; выявлять потребности клиентов; стимулировать клиентов повторно обращаться в банк </p>
<p>Знать</p>	<p> источники и методы сбора информации, приемы коммуникации; принципы и правила установления контактов с клиентами; способы мотивирования потенциальных клиентов; способы работы с различными техническими средствами коммуникации; психологические типы клиентов; правила ведения переговоров; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; технику общения во время ведения переговоров; правила поведения в конфликтных ситуациях; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета; потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов; организационно-управленческую структуру банка; политику и перспективы развития банка; банковские продукты и услуги; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам </p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 6

1.2. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего часов - **233**

Из них:

МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего "Агент банка"

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	149
<i>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</i>	<i>140</i>
в том числе:	
теоретическое обучение	70
практические занятия, <i>в том числе практическая подготовка</i>	70 35
Консультации	-
Промежуточная аттестация: 4 семестр - дифференцированный зачет	
Самостоятельная работа	9

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

Промежуточная аттестация - ПМ.03.Эк – Экзамен квалификационный – 12 часов



2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ


2.1. Структура профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.									
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа ³
				Обучение по МДК				Практики			
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная	Консультации ⁴	
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов) ⁵									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 3.1-3.2	МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности "Агент банка"	149	27	140	12	70	X	-	72	X	9
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72		
	Промежуточная аттестация	12									
	Всего:	233	27	140	12	70		-	72		9

³ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.


⁴ Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

⁵ Данная колонка указывается только для специальностей СПО.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 8

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем в часах
1	2	3
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		70
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	Содержание	10
	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.	
	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.	
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.		
В том числе, практических занятий и лабораторных работ		10
	1. Практическое занятие «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»	4

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 9

	Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».	
	2. Практическое занятие «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	6
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание	6
	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.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие «Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках». 2. Практическое занятие. Практическое задание на определение ценовой политики банка.	6
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Содержание	8
	1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. 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..	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов». 2. Практическое занятие «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица» 3. Практическое занятие «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».	8



	Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».	
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособн ость банковских продуктов.	Содержание	8
	1. Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	
	2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	8
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		
	1. Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) –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.	6
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		
		151
Тема 2.1 Виды каналов продаж	Содержание	16
	1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в	



банковских продуктов	зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	
	2. Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.	
	3. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услугу.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Private banking сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг».	16
	2. Практическое занятие «Пластиковая безопасность».	
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	Содержание	
	1. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ	12




ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»


СМК
РГУТИС

Лист 12

	или MR (Media Relations).	
	2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие «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».	12
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Содержание	
	1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	10
	2. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	
	3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	10
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.	3

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 13

<ul style="list-style-type: none"> - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа – рилайшенз. - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов. <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p>	
Курсовой проект (работа) не предусмотрен	-
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) не предусмотрены	-
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) не предусмотрена	-
Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика) Виды работ 1. Знакомство с банком: <ul style="list-style-type: none"> - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наме, 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. 	72

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 14</i>

2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием 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.	
Экзамен по модулю	12
Всего	233

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).



3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе

Практические занятия — метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у учащихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия отнесены к основным видам учебных занятий, составляют важную часть теоретической и профессиональной подготовки. В процессе занятия обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют одну или несколько практических работ. Содержание практических работ составляют: изучение нормативных документов и справочных материалов, анализ производственной документации, выполнение заданий с их использованием; анализ служебно-производственных ситуаций, решение конкретных служебных, производственных, экономических, и других заданий, принятие управленческих решений, решение задач разного рода.

3.1. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/ семинаров

Практическое занятие 1.

Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.

Содержание: «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».

Практическое занятие 2.

Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.

Содержание: «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».

Практическое занятие 3.

Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.

Содержание: «Консультирование клиентов по тарифам банка».

Кейс «Проблемы ценообразования в банках».

Практическое занятие 4. Практическое задание на определение ценовой политики банка.

Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.

Содержание: Практическое задание на определение ценовой политики банка.

Практическое занятие 5.

Тема 1.3 Продуктовая линейка банка

Содержание: «Выявление потребностей клиентов».

Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».

Практическое занятие 6.



Тема 1.3 Продуктовая линейка банка

Содержание: «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»

Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».

Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»

Практическое занятие 6.

Тема 1.3 Продуктовая линейка банка

Содержание: «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».

Практическое занятие 7.

Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.

Содержание: «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».

Кейс 1. «Запоминающийся образ банка».

Кейс 2. «Сила банковского бренда».

Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».

Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»

Практическое занятие 8.

Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов

Содержание: «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».

Практическое задание «Первый звонок»

Кейс «Private banking -сервис мирового уровня».

Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания».

Кейс «Интернет-банкинг».

Практическое занятие 9.

Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов

Содержание: «Пластиковая безопасность».

Практическое занятие 10.

Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов

Содержание: «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».

Практическое занятие 11.

Тема 2.3 Формирование клиентской базы

Содержание: «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».

3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы



Самостоятельная работа — вид учебы по заданиям преподавателя, для выполнения которых необходимо использовать активную мыслительную, поисково-исследовательскую и аналитическую деятельность.

Виды самостоятельной работы обучающихся, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер.

Виды самостоятельной работы, направленной на: формирование умений:

- решение задач и упражнений по образцу;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- подготовка к деловым играм;
- проектирование и моделирование объектов, процессов профессиональной деятельности;
- использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета;
- овладение знаниями:
 - работа с текстами (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
 - работа со словарями и справочниками;
 - изучение нормативных документов;
 - учебно-исследовательская работа; – использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета;
- закрепление и систематизацию знаний:
 - работа с конспектом лекций, учебным материалом (учебником, первоисточником, дополнительной литературой, аудио- и видеозаписями) в т.ч. по составлению таблиц для систематизации учебного материала; составлению плана и тезисов ответа; ответов на контрольные вопросы;
 - аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.);
 - подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
 - подготовка рефератов, докладов, презентаций

Тематика и содержание

Тема: Банковские продукты и услуги

Содержание:

1. Работа с сайтом АРБ (<http://arb.ru/>) –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.

Тема: **Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг**

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.
 - Преимущества лояльного клиента.
 - CRM – система.
 - Процесс формирования лояльности клиентов.
 - Кобрендинговые программы лояльности клиентов.
2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».

4. Фонд оценочных средств профессионального модуля

4.1. Формы аттестации по профессиональному модулю

Таблица 1

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности «Агент банка»	дифференцированный зачет	Экспертная оценка результатов деятельности студентов при выполнении контрольных работ и тестирования
Производственная практика	Дифференцированный зачет	Выполнение отчета по практике
Аттестация по модулю - Экзамен квалификационный		



4.2. Результаты освоения профессионального модуля

Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Результаты (освоенные дополнительные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 3.1 Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам	Демонстрация умения консультирования клиентов по основным банковским продуктам и услугам
ПК 3.2 Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг	Демонстрация профессиональных знаний осуществления продвижения банковских продуктов и услуг

Общие компетенции	Основные показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора одного из вариантов решения задачи или проблемы, в основе которого лежит информационное обеспечение и системный анализ ситуации.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность использования современных средств поиска, анализа и интерпретации информации и информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Демонстрация планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Демонстрация овладения навыками эффективного взаимодействия и работы в коллективе и команде



ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Демонстрация навыков осуществления устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Демонстрация проявления гражданско-патриотической позиции, демонстрация осознанного поведения на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применение стандартов антикоррупционного поведения
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Содействие сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применение знаний об изменении климата, принципов бережливого производства, эффективного действия 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 навыков использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация использования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках



4.3. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.
- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях специальности и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио. Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на Аттестации по модулю (экзамене)

Таблица 5

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 3.1. - 3.2 ОК 01. – 09	Наличие аттестационного листа Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов Защита отчетов о прохождении практики	

4.4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

4.4.1 Типовые задания для оценки освоения МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности «Агент банка».

Тесты к дифференцированному зачету.

1. Строго определенная законом структура специализированных организаций особого рода, действующих в сфере финансов и денежно-кредитных отношений



и имеющих исключительные полномочия для осуществления банковской деятельности, — это:

- 1) кредитная система;
- 2) финансовая система;
- 3) банковская система
- 4) бюджетная система
2. Банковская система России включает:
 - 1) страховые компании;
 - 2) инвестиционные компании;
 - 3) финансовые компании;
 - 4) Банк России
3. Банки, основными операциями которых являются операции с ценными бумагами, — это:
 - 1) сберегательные банки
 - 2) ипотечные банки;
 - 3) инвестиционные банки;
 - 4) инновационные банки.
4. По месту регистрации выделяются банки:
 - 1) иностранные;
 - 2) центральные;
 - 3) универсальные;
 - 4) специализированные.
5. Кредитная организация, имеющая исключительное право осуществлять отдельные банковские операции, — это:
 - 1) банк;
 - 2) небанковская кредитная организация;
 - 3) центральный банк;
 - 4) иностранный банк.
6. Обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации и осуществляющее от ее имени все или часть банковских операций, — это:
 - 1) представительство;
 - 2) филиал;
 - 3) дополнительный офис;
 - 4) обменный пункт.
7. Организационная и управленческая структура коммерческого банка регламентируется:
 - 1) учредительным договором;
 - 2) уставом;
 - 3) кредитным договором;
 - 4) положением о создании банка.
8. Высшим органом управления коммерческого банка является:
 - 1) Совет директоров;



- 2) общее собрание акционеров;
 - 3) совет банка;
 - 4) Президент.
9. Ревизионная комиссия коммерческого банка избирается:
- 1) Президентом;
 - 2) Советом директоров;
 - 3) Правлением;
 - 4) общим собранием акционеров.
10. Коммерческому банку запрещено заниматься:
- 1) кредитной деятельностью;
 - 2) деятельностью на рынке ценных бумаг;
 - 3) торговой деятельностью;
 - 4) деятельностью на рынке драгоценных металлов.
11. Пассивные операции коммерческого банка — это операции:
- 1) по привлечению ресурсов;
 - 2) по размещению ресурсов;
 - 3) посредством которых образуются банковские ресурсы;
 - 4) позволяющие получать комиссионный доход.
12. Перечень операций, выполняемых банком, предусматривается:
- 1) в уставе;
 - 2) в лицензии, выдаваемой Банком России;
 - 3) в учредительном договоре;
 - 4) в договоре о расчетном обслуживании.
13. К собственным средствам коммерческого банка относятся:
- 1) уставный фонд;
 - 2) депозиты до востребования;
 - 3) срочные депозиты;
 - 4) межбанковские кредиты.
14. К депозитным привлеченным средствам относят:
- 1) межбанковские кредиты;
 - 2) ссуды Банка России;
 - 3) сберегательные вклады;
 - 4) собственные векселя.
15. К депозитам до востребования относятся:
- 1) средства на расчетных счетах предприятий;
 - 2) средства на срочных депозитных счетах;
 - 3) межбанковские кредиты;
 - 4) эмиссионный доход.
16. Способность банка своевременно и без потерь выполнять свои обязательства перед вкладчиками и кредиторами — это:
- 1) платежеспособность;
 - 2) ликвидность;
 - 3) устойчивость;



4) прибыльность.

17. Как часто необходимо обновлять сведения, содержащиеся в Анкете клиента?

- 1) не реже 1 раза в год;
- 2) не реже 1 раза в три года;
- 3) Анкета клиента обновляется по запросу ответственного сотрудника;
- 4) не реже 1 раза в год, а в случае возникновения сомнений в достоверности и точности ранее полученной информации - в течении 7 рабочих дней, следующих за днем возникновения таких сомнений.

18. Если при приеме на обслуживание от имени юридического лица действует его представитель, то идентификации подлежит:

- 1) только представитель;
- 2) только юридическое лицо; представитель юридического лица не подлежит идентификации, так как не принимается на банковское обслуживание;
- 3) юридическое лицо, представитель юридического лица и бенефициарный владелец;
- 4) юридическое лицо, представитель юридического лица, выгодоприобретатель и бенефициарный владелец.

19. Что в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ запрещается кредитным организациям?

- 1) открывать счета (вклады) на анонимных владельцев
- 2) осуществлять операции, подлежащие обязательному контролю
- 3) открывать счета (вклады) физическим лицам без личного присутствия лица, открывающего счет (вклад), либо его представителя
- 4) устанавливать и поддерживать отношения с банками-нерезидентами, не имеющими на территориях государств, в которых они зарегистрированы, постоянно действующих органов управления
- 5) запрещаются все указанные действия
- 6) запрещаются действия, указанные в п.п. 1), 3), 4).

20. Может ли Банк отказать в заключении договора банковского счета (вклада) физическому или юридическому лицу:

- 1) да, Банк вправе отказать от заключения договора банковского счета (вклада) с физическим или юридическим лицом, в случае наличия подозрений о том, что целью заключения такого договора является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- 2) банк не вправе отказать клиенту

21. Порядок идентификации клиентов банка подразделяется на:

- 1) полную процедуру;
- 2) упрощенную процедуру;
- 3) смешанную процедуру;
- 4) верны п.п. 1), 2)



22. Какие действия должен предпринять Банк при проведении операции по переводу денежных средств в сумме 50000 рублей без открытия банковского счета, если плательщиком является лицо, признанное террористом?

- 1) приостановить операцию на пять рабочих дней и немедленно сообщить о ней в Уполномоченный орган;
- 2) не приостанавливая операцию немедленно сообщить о ней в Уполномоченный орган;
- 3) отказать в совершении операции;
- 4) осуществить действия по блокированию денежных средств плательщика и незамедлительно в этот же день направить сообщение о блокировании (замораживании) в Уполномоченный орган

23. В какой срок Банк должен предоставить в налоговый орган информацию об открытии счета:

- 1) в течение 5 дней;
- 2) на следующий день после открытия счета;
- 3) в течение 3 дней.

24. Лицензирование банков - это:

- 1) документ, принятый органами власти;
- 2) совокупность взаимосвязанных лицензий по операциям, выполняемых банками;
- 3) деятельность по установлению норм, требований и характеристик операций, выполняемых банками;
- 4) документ, в котором устанавливаются характеристики операций, выполняемых банками.

25. Документ, получаемый в результате трудовой деятельности работников коммерческого банка, обладающий полезными свойствами и предназначенный для реализации клиентам - это

- 1) изделие основного производства;
- 2) юридический продукт;
- 3) промышленная продукция;
- 4) банковский продукт.

Критерии оценивания тестовых заданий

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

4.5 Оценка по учебной и производственной практике (по профилю специальности)



4.5.1 Виды работ практики проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

Производственная практика (по профилю специальности):

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК)
<ol style="list-style-type: none">1. Знакомство с банком:<ul style="list-style-type: none">- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;- бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности),- наличие лицензий на момент прохождения практики,- состав акционеров банка;- схему организационной структуры банка;- состав филиальной сети;- информацию о рейтингах и премиях банка;- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;- состав обслуживаемой клиентуры.2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (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 банке13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.	ПК 3.1-3.2; ОК 01.-05.

5. Фонд оценочных средств для аттестации по модулю

I. ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих



III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

IIIa. УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 3.1-3.2; ОК 01.-09	Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ. Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию. Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями «Положения об оформлении текстовых документов». Наличие проверенного и защищенного отчета по практике.	

Итоговая аттестация качества освоения программы и сформированности компетенций проводится в форме Аттестации по модулю (экзамена). Оцениваются компетенции ПК 3.1 – ПК 3.2. Аттестации по модулю (экзамен) включает в себя проверку теоретических знаний (письменная экзаменационная работа) и выполнение практической квалификационной работы.

Оценка теоретических знаний

Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний.

1. Порядок лицензирования банковской деятельности.
2. Основные виды банковских продуктов и услуг.
3. Дать характеристику кредитным продуктам банка.
4. Расчетные операции банка. Способы осуществления.



5. Назовите основные документы, служащие основанием для деятельности кредитной организации.
6. Банковские вклады (депозиты).
7. Потребители банковских продуктов и услуг.
8. Этапы оформления операций по вкладам.
9. Операции банка с пластиковыми картами.
10. Мотивация клиентов и формирование спроса на услуги банка.
11. Профессиональная этика банковского служащего.
12. Коммуникации в профессиональной деятельности.
13. Техника ведения переговоров при продаже банковских продуктов и услуг.
14. Корпоративное поведение банковского служащего.
15. Техника ведения переговоров в процессе осуществления банковских услуг.
16. Способы и этапы проведения идентификация клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.
17. Порядок и этапы открытия банковского счета клиенту.
18. Порядок проведения идентификации клиентов – физических лиц.
19. Анкета (досье) клиента. Состав и требования к оформлению.
20. Состав и требования к договору на предоставление банковских платежных услуг.
21. Система обратной связи с клиентами.
22. Этапы продажи банковских продуктов и услуг.
23. Страхование вкладов.
24. Банковская тайна.
25. Кредитные продукты и услуги банка.
26. Порядок открытия банковского счета клиенту.
27. Роль вкладов населения в формирование ресурсной базы банков.
28. Этапы предоставления банковской услуги клиенту.
29. Сегментация клиентской базы коммерческого банка.
30. Организационно-правовые формы банков в России.
31. Клиентская база коммерческого банка.
32. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам
33. Тарифная политика банка.
34. Виды вкладов.
35. Банк как участник денежного оборота.

36. Способы мотиваций клиентов при выборе банковского продукта
37. Современное состояние и перспективы развития рынка банковских услуг.
38. Пластиковые карты, виды, механизм использования.
39. Банковская система России на современном этапе.
40. Ресурсы коммерческого банка.
41. Обслуживание банковских счетов.
42. Конкуренция на рынке банковских услуг.
43. Привлечение денежных средств во вклады (депозиты).
44. Перспективы развития рынка банковских услуг.
45. Анализ рынка: определения конкурентной позиции и проведение сегментации рынка.
46. Обслуживание банковского счета клиента.

Критерии оценивания ответа студента

Оценка «отлично»	Студент успешно ответил на теоретический блок вопросов. Изложение материала в ходе ответа полное, последовательное, грамотное. В ходе ответа ясно чувствуется понимание практического материала с теоретической частью ответа.
Оценка «хорошо»	Студент достиг базового уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются незначительные ошибки.
Оценка «удовлетворительно»	Студент достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное. Изложение материала в ходе ответа не везде связано. Допускаются ошибки.
Оценка «неудовлетворительно»	Студент не достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют фактические ошибки в ответе.

Оценка практических навыков.

Общие требования к выполнению практических квалификационных работ:

Цель выпускной практической квалификационной работы:

- показать уровень сформированности профессиональных и общих компетенций;
- показать уровень умений, знаний и практического опыта.



Практическая квалификационная работа по профессии должна соответствовать требованиям к уровню профессиональной подготовки слушателя, предусмотренному профессиональным стандартом.

При оценке практической квалификационной работы учитываются профессиональные компетенции приобретенные в процессе обучения.

ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ:

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ПО ПРОФЕСИИ «Агент банка»

1. Форма участия

Индивидуальная.

2. Примерные задания

№ п/п	Наименование
1	Проконсультировать потенциального клиента по видам банковских продуктов и услуг.
2	Запросить необходимые документы и провести проверку полноты и достоверности предоставленных данных, корректность оформления
3.	Рассказать порядок проведения идентификации клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.

Критерии оценки

Оценка «отлично»	Студент достиг высокого уровня сформированности знаний и умений. Успешно осветил на теоретический блок вопросов. Изложение материала в ходе ответа полное, последовательное, грамотное. В ходе ответа ясно чувствуется понимание материала
Оценка «хорошо»	Студент достиг базового уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные стилистические ошибки. Студент выполнил рекомендации, данные преподавателем
Оценка «удовлетворительно»	Студент достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное. Изложение материала в



	ходе ответа не везде связано с приложением. Допускаются стилистические ошибки.
Оценка «неудовлетворительно»	Студент не достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют фактические ошибки в ответе.

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Учебной аудитории

Оборудование кабинета: Учебная мебель, ПК-1, доска

Мастерская: Учебный банк

Оборудование:

Учебная мебель, ПК-11, Доска, плакаты, стенды,

Печатающий калькулятор CITIZENCX-121N

Инфракрасный детектор валют

Счетчик банкнот PRO40

Контрольно-кассовая машина АМС-100К

Счетчик монет PROCS-200A

Устройство формирователь банкнот ПО Учебный банк (собственная разработка ИСТ ФГБОУ ВО «РГУТИС»), СПС Консультант Плюс

7. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

7.1. Основные печатные издания

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»



3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)»
4. Федеральный закон «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001 N 115-ФЗ (последняя редакция)
5. Федеральный закон «О национальной платежной системе» № 161-ФЗ от 27.06.2011г.
6. Федеральный закон «О валютном регулировании и валютном контроле» № 173-ФЗ от 10.12.2003г.
7. Положение Банка России от 24.11.2022 № 809-П «О Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения
8. Положение Банка России от 29 июня 2021 г. N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств»
9. Положение «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах», утвержденное Банком России от 16.12.2003г. № 242-П
10. Положение Банка России от 24 сентября 2020 г. № 732-П "О платежной системе Банка России"
11. Инструкция Банка России от 30.06.2021 N 204-И "Об открытии, ведении и закрытии банковских счетов и счетов по вкладам (депозитам)"
12. Терновская, Е. П., Выполнение работ по профессии Контролер (Сберегательного банка) : учебник / Е. П. Терновская, М. Т. Белова, А. Ю. Дубошей, Е. В. Травкина. — Москва : КноРус, 2024. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11924-2. — URL: <https://book.ru/book/950194> (дата обращения: 30.05.2024). — Текст : электронный.
13. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020 <https://znanium.com/catalog/document?id=346985>
14. Операции сберегательных банков: Учебное пособие / Маркова О.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2022. <https://znanium.com/catalog/document?id=400289>
15. Банковские операции: Учебное пособие для средн. проф. образования / Коробова Г. Г., Нестеренко Е. А., Карпова Р. А., Коробов Ю. И. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2021 <https://znanium.com/catalog/document?id=398496>
- 16 Тюленева, Т. А., Выполнение работ по профессии Кассир : учебник / Т. А. Тюленева. — Москва : КноРус, 2024. — 146 с. — ISBN 978-5-406-13246-3. — URL: <https://book.ru/book/954156> (дата обращения: 30.05.2024). — Текст : электронный.

7.2. Основные электронные издания



1. Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа <http://www.cbr.ru>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
3. Электронно-библиотечная система <https://znanium.ru/>
4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
5. 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>.
6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.
7. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.

7.3. Дополнительные источники

1. Выполнение внутрибанковских операций и их учет : учебник / Курныкина О., В., Соколинская Н., Э., Зубкова С. В. — Москва : КноРус, 2021. — 225 с. — ISBN 978-5-406-03007-3. — URL: <https://book.ru/book/936305>
2. Рудакова, О. С., Банковские операции. Практикум : учебное пособие / О. С. Рудакова, Н. Н. Мартыненко, Н. Э. Соколинская, О. М. Маркова. — Москва : Русайнс, 2024. — 421 с. — ISBN 978-5-466-04408-9. — URL: <https://book.ru/book/952319> (дата обращения: 30.05.2024). — Текст : электронный.