

Рабочая программа составлена на основе ФГОС СПО и учебного плана филиала МГТУ в поселке Яблоновском по специальности 38.02.07 Банковское дело

Составитель рабочей программы:
преподаватель высшей категории



(подпись)

М. А. Негуч
И.О. Фамилия

Рабочая программа утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии гуманитарных и социально - экономических дисциплин

Председатель предметной (цикловой) комиссии

« 26 » мая 2023 г.



(подпись)

М. А. Негуч
И.О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО:

Методист политехнического колледжа филиала МГТУ

в поселке Яблоновском

« 26 » мая 2023 г.



(подпись)

З. М. Хатит
И.О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по
операционной работе
Дополнительного офиса
«Энемский» коммерческий банк
«Кубань Кредит»



(подпись)

Р.А. Ачех
И. О. Фамилия



СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ И ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	20
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ ПО РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	21
6. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	23
7. ЛИСТ ВНЕСЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ	25

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (20002 Агент банка)
МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка» является составной частью основной профессиональной образовательной программы филиала МГТУ в поселке Яблоновском в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 38.02.07 Банковское дело

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка» является дисциплиной профессионального цикла.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Образовательная и воспитательная деятельность направлена на формирование у обучающихся следующих компетенций:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
ПК 2.2.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

1.2.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам	ПО-1
уметь	- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;	У1
	- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;	У2
	- выявлять потребности клиентов;	У3
	- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;	У4
	- ориентироваться в продуктовой линейке банка;	У5
	- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;	У6
	- консультировать клиентов по тарифам банка;	У7
	- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;	У8
	- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;	У9
	- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;	У10
	- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;	У11
	- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;	У12
	- осуществлять обмен опытом с коллегами;	У13
	- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;	У14
	- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;	У15
	- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.	У16
знать	- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;	31
	- классификацию банковских операций;	32
	- особенности банковских услуг и их классификацию;	33
	- параметры и критерии качества банковских услуг;	34
	- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;	35
	- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;	36
	- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;	37
	- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;	38
	- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;	39
	- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;	310
	- организационно-управленческую структуру банка;	311
	- составляющие успешного банковского бренда;	312
- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;	313	

- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;	314
- особенности продажи банковских продуктов и услуг;	315
- основные формы продаж банковских продуктов;	316
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;	317
- условия успешной продажи банковского продукта;	318
- этапы продажи банковских продуктов и услуг;	319
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;	320
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;	321
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;	322
- способы продвижения банковских продуктов;	323
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;	324
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;	325
- психологические типы клиентов;	326
- приёмы коммуникации;	327
- способы выявления потребностей клиентов;	328
- каналы для выявления потенциальных клиентов.	329

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 217 часов.

Из них:

на освоение МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка» – 61 час,
самостоятельная работа обучающегося – 9 часов,
консультация– 2 часа,

промежуточная аттестация – 2 часа.

Учебная практика по ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) - 72 часа,

Производственная практика по ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) - 72 часа,

ПМ.03 Экзамен квалификационный – 12 часов.

**2. Структура и содержание учебной дисциплины профессионального модуля
ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих (20002 Агент банка)**

2.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов (всего)	В 4-ом семестре
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	48	48
в том числе:		
теоретические занятия (Л)	24	24
практические занятия в виде практической подготовки (ПЗ)	24	24
Учебная практика в виде практической подготовки (УП)	72	72
Производственная практика в виде практической подготовки (ПП)	72	72
Самостоятельная работа обучающихся (СРС) (всего)	9	9
Консультации	2	2
Проведение промежуточной аттестации (всего): экзамен в 4-ом семестре, экзамен квалификационный в 4-ом семестре.	14	14
Общая трудоемкость	217	217

2.2. Структура профессионального модуля

		4 семестр											
		Объем профессионального модуля, ак. час.											
Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем										
			Всего	Обучение по МДК			Практики			Самостоятельная работа	Консультации	Промежуточная аттестация	Квалификационный экзамен по модулю
				Теоретических занятий	Практические занятия в виде практической работы в виде практической подготовки	Учебная в виде практической подготовки	Производственная практика в виде практической подготовки						
1	2	3	4	5	6	7	8	9					
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	70	30	16	14	36	-	4					
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	57	18	8	10	36	-	5					
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72					72						
	Консультации	2							2				
	Промежуточная аттестация	2								2			
	Квалификационный экзамен по модулю	12	-	-	-	-	-	-	-	-		12	
	Всего:	217	48	24	24	72	72	9	2	2	2	12	

2.2. Тематический план ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

№ п/п	Шифр и № занятия	Наименование тем	Макс. учебная нагрузка на студента, час.	Количество часов					
				Теоретические занятия	Практические занятия в виде практической подготовки	Самостоятельная работа обучающихся	Учебная в виде практической подготовки	Производственная практика в виде практической	Консультация
Раздел 1. Банковские продукты и услуги									
1.	Л1	Понятие и характеристика банковских продуктов и услуг. Классификация банковских операций.	2	2					
2.	Л2	Банковские услуги и его особенности: базовые, функциональные, специфические, характерные. Качество банковских услуг и его критерии.	4	2	2				
3.	ПЗ1	«Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»	2		2				
4.	ПЗ2	Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей	2		2				
5.	Л3	Жизненный цикл банковских продуктов. Традиционные стадии (этапы) жизненного цикла банковского продукта.	3	2					
6.	Л4	Сущность и значение цены на банковский продукт. Особенности методов ценообразования банковских услуг. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	2	2					
7.	ПЗ3	«Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка	2		2				

8.	Л5	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг	4	2		2			
9.	Л6	Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов.	2	2					
10.	П34	Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов	2		2				
11.	П35	Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи	2		2				
12.	Л7	Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности).	2	2					
13.	Л8	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	4	2		2			
14.	П36	Анализ рейтингов банка по данным различных агентств	2		2				
15.	П37	Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	2		2				
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг									
16.	Л9	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи.	2	2					
17.	Л10	Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт-офис продаж банка. Клиентоориентированный подход.	2	2					
18.	П38	Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания	2		2				

19.	Л11	Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Способы продвижения банковских продуктов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	4	2		2				
20.	ПЗ9	Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг	2		2					
21.	ПЗ10	Использование различных технологий привлечения клиентов.	2		2					
22.	ПЗ11	Беседа: Как привлечь клиентов через интернет?	2		2					
23.	Л12	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами.	4	2						
24.	ПЗ12	Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов	2		2	1				
25.		Учебная практика	72				72			
26.		Производственная практика	72					72		
27.		Консультация	2						2	
28.		Промежуточная аттестация	2							2
		ИТОГО	217	24	24	9	72	72	2	2

2.3. Содержание учебной дисциплины МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды формируемых компетенций, осваиваемых знаний и умений
<p>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</p> <p>Содержание учебного материала</p> <p>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. Особенности банковских услуг. 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. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.</p> <p>Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. 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.</p> <p>Организационно- управленческая структура банка. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.</p> <p>Теоретические занятия</p> <p>1. Понятие и характеристика банковских продуктов и услуг. Классификация банковских операций.</p>	<p>34</p>		
		<p>16</p>	
		<p>2</p>	

	<p>5. Анализ клиентской базы банка.</p> <p>6. Анализ рынка: определения конкурентной позиции и проведение сегментации рынка.</p> <p>7. Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>Работа с сайтом Ассоциация российских банков (АРБ (http://arb.ru/)) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вклада физических лиц.</p> <p>Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.</p> <p>Ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития.</p> <p>Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.</p> <p>Презентация банков: Сбербанк России, ВТБ Банк, Ренессанс кредит банк и т.д.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>4</p>	<p>ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11 У1.У6.У7.У9.У10 У11. У12. У13. У14. У15. У16. 310. 312. 313. 314. 315. 316. 318. 319. 320. 321. 322.323. 324. 325. 326. 327. 328. 329</p>
	<p>Учебная практика раздела 1</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Урок-экскурсия в банк.</p> <p>2. Занятия в лаборатории «Учебный банк».</p> <p>Тематика занятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> – «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; <p>3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».</p> <p>4. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.</p> <p>5. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.</p> <p>6. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.</p> <p>7. Изучение стратегии развития банка.</p> <p>8. Изучение модели компетенций сотрудников банка.</p> <p>9. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.</p> <p>10. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов</p>	<p>36</p>	

<p>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк». 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. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. 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. Продюктовая 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 или MR (Media Relations). Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</p> <p>Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. 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. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы</p>	<p>23</p> <p>ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11 У2.У4.У6.У9.У11 У16. 33. 36. 39. 310. 317. 319. 321 325. 327. 328. 329</p>
--	---	--

	<p>выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</p>		
	<p>Теоретические занятия</p>	<p>8</p>	
	<p>9. 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. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов.</p>	<p>2</p>	
	<p>10. Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг.</p>	<p>2</p>	
	<p>11. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</p>	<p>2</p>	
	<p>12. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Каналы для выявления потенциальных клиентов.</p>	<p>2</p>	
	<p>Практические занятия</p>	<p>10</p>	
	<p>8. Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания</p>	<p>2</p>	
	<p>9. Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг</p>	<p>2</p>	
	<p>10. Использование различных технологий привлечения клиентов.</p>	<p>2</p>	
	<p>11. Беседа: Как привлечь клиентов через интернет?</p>	<p>2</p>	
	<p>12. Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов</p>	<p>2</p>	
	<p>Самостоятельная работа</p>	<p>5</p>	
	<p>Подготовка презентаций на темы:</p>		

	<p>- Персональные продажи; - Прямая (АТЛ) и косвенная (ВТЛ) реклама и имиджевая реклама. Изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p>		
	<p>Учебная практика раздела № 2 Виды работ 1 Занятия в лаборатории «Учебный банк»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». 5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». 7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. 8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. 9. Организация презентации банковских продуктов и услуг. 10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». 11. Тренинг «Определение типа клиента». 12. Практикум «Моделирование поведения клиента». 13. Групповое обсуждение вопросов: <ol style="list-style-type: none"> 2. Основные ошибки в общении с клиентами. <ul style="list-style-type: none"> - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. 	36	ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11 У1.У6.У7.У9.У10 У11. У12. У13. У14. У15. У16. 310. 312. 313. 314. 315. 316. 318. 319. 320. 321. 322.323. 324. 325. 326. 327. 328. 329

	<p>Производственная практика Виды работ</p> <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 должностных инструкций работников данных подразделений и 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. 	72	ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11. У1.У2.У3.У4.У5. У6. У7. У8. У9. У10. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 38. 39. 310. 311. 312.318. 321 325
Промежуточная аттестация	Консультации Промежуточная аттестация	2 2	ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2.

				ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11. У1.- У16. 310-329
	Экзамен квалификационный	12		
Итого		217		

3. КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Модуль 6. Досуговая, творческая и социально-культурная деятельность по организации и проведению значимых событий и мероприятий

Дата, место, проведения	Название мероприятия	Форма проведения мероприятия	Ответственный	Достижения обучающихся
Май, 2025г. Политехнический колледж филиала МГТУ в поселке Яблоновском	Беседа: Как привлечь клиентов через интернет?	Групповая	Негуч М. А.	Сформированность ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка» требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по числу обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения:

- рабочая доска;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основная литература:

1. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 422 с. <https://urait.ru/bcode/531762>

2. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/513307>

3. Гамза, В. А. Основы банковского дела: безопасность банковской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Гамза, И. Б. Ткачук,

И. М. Жилкин. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 455 с.
<https://urait.ru/bcode/518000>

Дополнительная литература:

1. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / О. И. Ларина. - Москва: Юрайт, 2020. - 234 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452229>

2. Стародубцева, Е.Б. Основы банковского дела [Электронный ресурс]: учебник / Е.Б. Стародубцева. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. - 288 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1055101>

3. Методические рекомендации по выполнению практических работ по дисциплине ПМ.03 Проведение расчетов с бюджетом и внебюджетными фондами, специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), форма обучения очная/заочная [Электронный ресурс] / [составитель М.А. Негуч]. - Яблоновский : Б.и., 2020. - 29 с. – Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100036586&time=1615957417>

Интернет - ресурсы:

1. Справочно-правовая система Консультант Плюс. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Справочно-правовая система Гарант. - Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

3. Центральный банк РФ. - Режим доступа: [http:// www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

4. Banki.ru: информационный портал. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.

5. Ассоциация российских банков. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>

6. Bankir.ru: материалы информационного агентства. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.

Нормативные документы:

1. Конституция РФ от 12.12.1993 (в ред. от 21.07.2014)

2. Гражданский кодекс РФ в 4 частях от 30.11.1994 (в ред. от 29.12.2017)

3. Налоговый кодекс РФ в 2 частях от 31.07.1998 (в ред. от 29.12.2017)

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ ПО РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты</p> <p>ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p> <p>ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;</p>	<p>Экспертная оценка деятельности обучающихся при выполнении и защите результатов практических занятий, опроса, результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся и других видов текущего контроля и т.п.</p>

<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>	
--	---	--

6. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Адаптация рабочей программы дисциплины ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка» проводится при реализации адаптивной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.07 Банковское дело в целях обеспечения права инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального образования, создания необходимых для получения среднего профессионального образования условий, а также обеспечения достижения обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья результатов формирования практического опыта.

Оборудование учебного кабинета для обучающихся с различными видами ограничения здоровья

Оснащение кабинета должно отвечать особым образовательным потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Кабинет должен быть оснащен оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья.

Кабинет, в котором обучаются лица с нарушением слуха должен быть оборудован радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

Для слабовидящих обучающихся в кабинете предусматриваются просмотр удаленных объектов при помощи видеувеличителей для удаленного просмотра. Использование Брайлевской компьютерной техники, электронных луп, программ не визуального доступа к информации, технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата кабинет должен быть оборудован передвижной регулируемой партой.

Вышеуказанное оснащение устанавливается в кабинете при наличии обучающихся по адаптированной образовательной программе с учетом имеющегося типа нарушений здоровья у обучающегося.

Информационное и методическое обеспечение обучающихся

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам, должен быть представлен в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

Для лиц с нарушениями зрения (не менее одного вида):

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (не менее одного вида):

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нервно-психическими нарушениями (расстройство аутического спектра, нарушение психического развития) (не менее одного вида):

- использование текста с иллюстрациями;
- мультимедийные материалы.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Применяемые при реализации рабочей программы дисциплины ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

Целью текущего контроля является своевременное выявление затруднений и отставания обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и внесение коррективов в учебную деятельность.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предоставляется время на подготовку к ответу, увеличенное не более чем в три раза, установленного для подготовки к ответу обучающимся, не имеющим ограничений в состоянии здоровья.

7. ЛИСТ ВНЕСЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

Дополнения и изменения в рабочей программе

на _____ / _____ учебный год

В рабочую программу ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) МДК. 03. 01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

по специальности 38.02.07 Банковское дело

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес _____ М.А.Негуч
(подпись) И. О. Фамилия

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании цикловой комиссии гуманитарных и социально-экономических дисциплин

« ____ » _____ 20 ____ г.

Председатель цикловой комиссии _____ М.А.Негуч
(подпись) И. О. Фамилия