

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.07.2026 21:58:54
Уникальный программный ключ:
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

политехнический колледж филиала федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»
в поселке Яблоновском

Предметная (цикловая) комиссия гуманитарных и социально - экономических дисциплин



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Наименование профессионального модуля ПМ. 03 Выполнение работ по должности
служащего «Агент банка»

МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»

Наименование специальности 38.02.07 Банковское дело

Квалификация выпускника специалист банковского дела

Форма обучения очная (на базе основного общего образования)

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

«24» 03 2026 г.


(подпись)

М. А. Негуч
И.О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМО филиала МГТУ
в поселке Яблоновском

«24» 03 2026 г.


(подпись)

З.И. Воронцова
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	8
3. КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	21
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	21
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ ПО РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	24
6. АДАПТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	25
7. ЛИСТ ВНЕСЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ	27

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПМ. 03 Выполнение работ по должности служащего (Агент банка)
МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ПМ. 03 Выполнение работ по должности служащего (Агент банка) МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «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 должности служащего (Агент банка) МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «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 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.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 3.1.	Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
ПК 3.2.	Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг.

1.2.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам	ПО-1
уметь	собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов	У1
	использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;	У2
	устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;	У3
	мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;	У4
	использовать технические средства коммуникации;	У5
	организовывать деловые встречи с клиентами;	У6
	владеть техникой ведения переговоров с клиентами;	У7
	организовывать презентации банковских продуктов и услуг; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;	У8
	формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;	У9
	использовать личное имиджевое воздействие на клиента; использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;	У10
	информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;	У11
	компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;	У12
	выявлять потребности клиентов;	У13
	стимулировать клиентов повторно обращаться в банк	У14
знать	источники и методы сбора информации, приемы коммуникации;	З1
	принципы и правила установления контактов с клиентами;	З2
	способы мотивирования потенциальных клиентов;	З3
	способы работы с различными техническими средствами коммуникации;	З4
	психологические типы клиентов;	З5
	правила ведения переговоров;	З6
	правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;	З7
	технику общения во время ведения переговоров;	З8
	правила поведения в конфликтных ситуациях;	З9
	политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;	З10
	основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;	З11
	потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;	З12

	организационно-управленческую структуру банка;	313
	политику и перспективы развития банка;	314
	банковские продукты и услуги;	315
	способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам	316

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 248 часов.

Из них:

на освоение МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка» – 108 час,

самостоятельная работа обучающегося – 12 часов,

промежуточная аттестация – 8 часа.

Производственная практика - 108 часов,

ПМ.03 Экзамен квалификационный – 12 часов.

**2. Структура и содержание учебной дисциплины профессионального модуля
ПМ. 03 Выполнение работ по должности служащего (Агент банка)
МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «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	128	128
в том числе:		
теоретические занятия (Л)	54	54
практические занятия в виде практической подготовки (ПЗ)	54	54
Производственная практика в виде практической подготовки (ПП)	108	108
Самостоятельная работа обучающихся (СРС) (всего)	12	12
Промежуточной аттестации	8	8
Проведение промежуточной аттестации (всего): экзамен в 4-ом семестре, экзамен квалификационный в 4-ом семестре.	12	12
Общая трудоемкость	248	248

2.2. Структура профессионального модуля

Коды профессиональн х общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	4 семестр									
			Объем профессионального модуля, ак. час.									
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самостоятельная работа	Консультации	Промежуточная аттестация	Квалификационный экзамен по модулю
			Обучение по МДК			Практики						
			Всего	В том числе								
				Теоретических занятий	Практические занятия 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 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 05. ОК 09.	МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»	120	108	54	54	-	-	12				
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108					108					
	Промежуточная аттестация	8								8		
	Квалификационный экзамен по модулю	12	-	-	-	-	-	-			12	
	Всего:	248	108	54	54	-	108	12	-	8	12	

2.2. Тематический план ПМ. 03 Выполнение работ по должности служащего (Агент банка) МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «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	Производственная практика в виде практической подготовки	Промежуточная аттестация
Раздел 1. Банковские продукты и услуги								
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг								
1.	Л1	Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций.	2	2				
2.	Л2	Особенности банковских услуг: базовые и функциональные.	2	2				
3.	Л3	Особенности банковских услуг: специфические и характерные.	2	2				
4.	Л4	Качество банковских услуг. Критерии качества банковской услуги.	2	2				
5.	ПЗ 1	Продукт, услуга, сервис в банке в современных условиях»	3					
6.	ПЗ 2	Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг	2		2			
7.	ПЗ 3	Кейсы «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2					
8.	ПЗ 4	«Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».	4		2			
9.	ПЗ 5	«Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2		2			
10.	С/Р 1	Работа с сайтом Ассоциация российских банков (АРБ (http://arb.ru/)) – определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.	2			2		
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.								
11.	Л5	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	2	2				
12.	Л6	Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке.	2	2				
13.	Л7	Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	2	2				

14.	ПЗ 6	Консультирование клиентов по тарифам банка».	2		2			
15.	ПЗ 7	Практическое задание на определение ценовой политики банка. Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	2		2			
16.	С/Р 2	Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги..	2			2		
Тема 1.3. Продуктовая линейка банка								
17.	Л8	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг.	2	2				
18.	Л9	Система управления продуктами коммерческого банка. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы	2	2				
19.	Л10	Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для различных категорий бизнеса	2	2				
20.	Л11	Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты.	2	2				
21.	ПЗ 8	«Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов». Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2		2			
22.	ПЗ 9	«Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	2		2			
23.	ПЗ 10	«Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Что хочет от банков молодое поколение».	2		2			
24.	С/Р 3	Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки	2			2		
Тема 1.4. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов и услуг								
25.	Л12	Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда.	2	2				
26.	Л13	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	2				
27.	Л14	Продуктовые бренды. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	2	2				

28.	ПЗ 11	Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс «Запоминающийся образ банка». Кейс «Сила банковского бренда».	2		2			
29.	ПЗ 12	Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».	2		2			
30.	ПЗ 13	Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	2		2			
31.	ПЗ 14	«Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2		2			
32.	С/Р 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. Работа с интернет-ресурсами	2			2		
Тема 1.5. Современные стандарты обслуживания в отделениях банка								
33.	Л15	Автоматизированное рабочее место агента банка	2	2				
34.	Л16	Требования к коммуникативным особенностям агента банка.	2	2				
35.	Л17	Внешний вид сотрудника банка. Корпоративная этика в банке.	2	2				
36.	ПЗ 15	«Кодекс служебной профессиональной этики и норм поведения служащего Банка»	2		2			
37.	ПЗ 16	«Кодекс служебной профессиональной этики и норм поведения служащего Банка»	2		2			
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг								
Тема 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов								
38.	Л18	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи.	2	2				
39.	Л19	Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи. Стратегия пакетирования банковских продуктов.	2	2				
40.	Л20	Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов.	2	2				
41.	Л21	Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг.	2	2				
42.	ПЗ 17	Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок».	2		2			
43.	ПЗ 18	Кейс «Private banking - сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания».	2		2			
44.	ПЗ 19	Кейс «Интернет-банкинг». Практическое задание «Пластиковая безопасность».	2		2			
45.	ПЗ 20	Техники кросс-продаж в банке	2		2			

46.	ПЗ 21	Работа с возражениями.	2		2			
47.	ПЗ 22	Работа с возражениями.	2		2			
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов и услуг								
48.	Л22	Понятие продвижения банковских продуктов и услуг. Коммуникативные связи банка с рынком.	2	2				
49.	Л23	Банковская реклама и связи с общественностью. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	2	2				
50.	Л24	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	2	2				
51.	ПЗ 23	«Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2		2			
52.	ПЗ 24	«Использование различных форм продвижения банковских продуктов и услуг». Кейс «Банковская реклама»	2		2			
53.	ПЗ 25	Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк».	2		2			
54.	ПЗ 26	Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».	2		2			
55.	С/Р 5	Составить презентацию: «Способы продвижения банковских продуктов и услуг».	2			2		
Тема 2.3. Формирование клиентской базы								
56.	Л25	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	2	2				
57.	Л26	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	2	2				
58.	Л27	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2	2				
59.	ПЗ 27	Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2		2			
60.	С/Р 6	Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов»	2			2		
61.		Производственная практика	108				108	
62.		Промежуточная аттестация	8					8
		ИТОГО	248	54	54	12	108	8

2.3. Содержание учебной дисциплины МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «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
МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»			
Раздел 1. Банковские продукты и услуги			
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг	Содержание учебного материала 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. 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. 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.	20	ПК 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 09. У1-У14 31-316
	Теоретические занятия	8	
	1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций.	2	
	2. Особенности банковских услуг: базовые и функциональные.	2	
	3. Особенности банковских услуг: специфические и характерные.	2	
	4. Качество банковских услуг. Критерии качества банковской услуги.	2	
	Практические занятия	10	

	1. Продукт, услуга, сервис в банке в современных условиях»	2	ПК 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 09 У1-У14 31-316
	2. Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг	2	
	3. Кейсы «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2	
	4. «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».	2	
	5. «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с сайтом Ассоциация российских банков (АРБ (http://arb.ru/)) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.	2	
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание учебного материала Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	12	ПК 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 09 У1-У14 31-316
	Теоретические занятия	6	
	5. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	2	
	6. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке.	2	
	7. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	2	
	Практические занятия	4	
	6. Консультирование клиентов по тарифам банка».	2	
	7. Практическое задание на определение ценовой политики банка. Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги..	2	
	Содержание учебного материала	16	

Тема 1.3. Продуктовая линейка банка	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для различных категорий бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты.		ПК 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 09 У1-У14 31-316
	Теоретические занятия	8	
	8. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг.	2	
	9. Система управления продуктами коммерческого банка. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы	2	
	10.. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для различных категорий бизнеса	2	
	11. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты.	2	
	Практические занятия	6	
	8. «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2	
	9. «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	2	
	10. «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Что хочет от банков молодое поколение».	2	
Тема 1.4. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность	Самостоятельная работа обучающихся Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки	2	ПК 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 09 У1-У14 31-316
	Содержание учебного материала 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. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	14	

ь банковских продуктов и услуг	Теоретические занятия	6	
	12. Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда.	2	
	13. 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	
	14. Продуктовые бренды. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	2	
	Практические занятия	6	
	11. Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс «Запоминающийся образ банка». Кейс «Сила банковского бренда».	2	
	12. Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».	2	
	13. Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	2	
	14. «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 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. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.	2	
Тема 1.5. Современные стандарты обслуживания в отделениях банка	Содержание учебного материала Автоматизированное рабочее место агента банка. Требования к коммуникативным особенностям агента банка. Внешний вид сотрудника банка. Корпоративная этика в банке	10	ПК 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 09 У1-У14 31-316
	Теоретические занятия	6	
	15. Автоматизированное рабочее место агента банка	2	
	16. Требования к коммуникативным особенностям агента банка.	2	
	17 Внешний вид сотрудника банка. Корпоративная этика в банке.	2	
	Практические занятия	4	
	15. «Кодекс служебной профессиональной этики и норм поведения служащего Банка»	2	

	16. «Кодекс служебной профессиональной этики и норм поведения служащего Банка»	2	
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг			
Тема 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание учебного материала 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. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа. 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. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг. Кросс-продажа в отделениях банка. Работа с возражениями.	20	ПК 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 09 У1-У14 31-316
	Теоретические занятия	8	
	18. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи.	2	
	19. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи. Стратегия пакетирования банковских продуктов.	2	
	20. Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов.	2	
	21. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг.	2	
	Практические занятия	12	
	17. Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок».	2	

	18. Кейс «Private banking - сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания».	2	
	19. Кейс «Интернет-банкинг». Практическое задание «Пластиковая безопасность».	2	
	20. Техники кросс-продаж в банке	2	
	21. Работа с возражениями.	2	
	22. Работа с возражениями.	2	
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов и услуг	Содержание учебного материала Понятие продвижения банковских продуктов и услуг. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов и услуг. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения. Поддержание связи с органами власти. Спонсоринг, выставки. Реклама в неявной форме. Связи с инвесторами. Связи со СМИ. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	16	ПК 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 09 У1-У14 31-316
	Теоретические занятия	6	
	22. Понятие продвижения банковских продуктов и услуг. Коммуникативные связи банка с рынком.	2	
	23. Банковская реклама и связи с общественностью. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	2	
	24. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	2	
	Практические занятия	8	
	23. Беседа: «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2	
	24. «Использование различных форм продвижения банковских продуктов и услуг». Кейс «Банковская реклама»	2	
	25. Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк».	2	

	26. Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Составить презентацию: «Способы продвижения банковских продуктов и услуг».	2	
Тема 2.3. Формирование клиентской базы	Содержание учебного материала 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.	10	ПК 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 09 У1-У14 31-316
	Теоретические занятия	6	
	25. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	2	
	26. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	2	
	27. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2	
	Практические занятия	2	
	27. «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».	2	
	Производственная практика Виды работ 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка;	108	ПК 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 09. У1-У14 31-316

	- 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 банке 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.		
Промежуточная аттестация	Промежуточная аттестация	8	
	Экзамен квалификационный	12	
Итого		248	

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, 2028г. Политехнический колледж филиала МГТУ в поселке Яблоновском	Беседа: «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	Групповая	Негуч М. А.	Сформированность ПК 3.1-ПК 3.2 ОК 01- ОК 09

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ПМ. 03 Выполнение работ по должности служащего (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>

4. Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» : учебник для СПО / С. А. Белова, Т. Е. Давыдова, Н. П. Иванова [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2023. — 177 с.—
URL: <https://profspo.ru/books/127544>

Дополнительная литература:

1. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / О. И. Ларина. - Москва: Юрайт, 2023. - 234 с. - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/513161>

2. Стародубцева, Е.Б. Основы банковского дела [Электронный ресурс]: учебник / Е.Б. Стародубцева. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2024. - 288 с. - ЭБС «Znaniy.com» - Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=437508>

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&DOK=094250&BASE=0007AA>

Интернет - ресурсы:

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

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

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

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

5. 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 должности служащего (Агент банка)

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1 Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам ПК 3.2 Оуществлять продвижение банковских продуктов и услуг 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 деятельности в профессиональной сфере. ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	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; 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; 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; оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной	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.

	части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.	
--	---	--

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

Адаптация рабочей программы дисциплины ПМ. 03 Выполнение работ по должности служащего (Агент банка) МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «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 невизуального 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 аутистического 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 должности служащего (Агент банка) МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «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 должности служащего (Агент банка)
МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «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