

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b>
		Лист <b>1/28</b>

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор  
ГАПОУ ЧАО  
«ЧМК»:

Л.В. Махаева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩЕГО  
20002 АГЕНТ БАНКА**

Анадырь 2019 г.

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2021
		Лист 2/28

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **44.02.06 Профессиональное обучение (по отраслям)** укрупненной группы специальностей 44.00.00 Образование и педагогические науки направления подготовки Образование и педагогические науки.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж» (далее ГАПОУ ЧАО «ЧМК»).

Разработчик:

Ильина Ю.В., преподаватель ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Регистрационный № ПО 234-19 от 02.04.2019 г.

Рекомендована Методическим советом ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Протокол № 07 от «16» апреля 2019 г.

Утверждена Приказом № 01-10/401 от 30.08.2019 г. «Об утверждении документов по организации учебного процесса»

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b>
		Лист 3/28

## СОДЕРЖАНИЕ

	страница
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>8</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>9</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>22</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>25</b>

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2021 Лист 4/28
--------------------	--------------------------	------------------------------------

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩЕГО 20002 АГЕНТ БАНКА**

## **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 44.02.06 Профессиональное обучение (по отраслям) укрупненной группы специальностей 44.00.00 Образование и педагогические науки направления подготовки Образование и педагогические науки в части освоения **основного вида профессиональной деятельности (ВПД):** Выполнение работ по должностям служащего 20002 агент банка (ПК):

ПК 5.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

ПК 5.2. Осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских продуктов и услуг.

ПК 5.3. Оценивать кредитоспособность клиентов.

ПК 5.4. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.

ПК 5.5. Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги.

ПК 5.6. Устанавливать деловые контакты с клиентами.

ПК 5.7. Применять различные маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг.

ПК 5.8. Консультировать клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления.

ПК 5.9 Осуществлять поиск потенциальных клиентов.

Рабочая программа учебной дисциплины **может быть использована** в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по должностям служащих: 23548 Контролер (Сберегательного банка), 26596 Специалист Сбербанка.

## **1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля**

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

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b> Лист 5/28
----------------------------	---------------------------------	---

**иметь практический опыт:**

- в формировании спроса клиентов на банковские продукты и услуги;
- в консультировании клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиями их предоставления;
- в осуществлении информационного сопровождения продажи банковских услуг;

**уметь:**

- оформлять договоры банковского счета с клиентами;
- проверять правильность и полноту оформления расчетных документов;
- открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;
- выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов;
- оформлять выписки из лицевых счетов клиентов;
- рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание;
- консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт;
- оформлять выдачу клиентам платежных карт;
- использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами;
- использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией;
- консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов;
- оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа);
- составлять договор о залоге;
- оформлять пакет документов для заключения договора о залоге;
- составлять график платежей по кредиту и процентам,

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b> Лист 6/28
----------------------------	---------------------------------	---

контролировать своевременность и полноту поступления платежей;

- оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов;

**знать:**

- правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств;

- виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием;

- условия и порядок выдачи платежных карт;

- технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами;

- типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов, межбанковских расчетов, операций с платежными картами;

- нормативные правовые документы, регулирующие организацию безналичных расчетов, организацию обслуживания счетов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, совершение операций с использованием платежных карт, операции по международным расчетам, связанным с экспортом и импортом товаров и услуг;

- локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг;

- порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;

- нормативные правовые акты, регулирующие осуществление кредитных операций и обеспечение кредитных обязательств;

- законодательство Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

- законодательство Российской Федерации о персональных данных;

- нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите);

- рекомендации Ассоциации региональных банков России по вопросам определения кредитоспособности заемщиков;

- порядок взаимодействия с бюро кредитных историй;

- законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг;

- законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве;

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b>
		Лист 7/28

- гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора;
- способы и порядок предоставления и погашения различных видов кредитов;
- способы обеспечения возвратности кредита, виды залога;
- требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику;
- состав и содержание основных источников информации о клиенте.

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

*всего* – **783** часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 490 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 330 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 160 часа;
- учебной практики – 144 часа;
- производственной практики – 144 часа

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b>
		Лист 8/28

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **ПМ.05 Выполнение работ по должностям служащего 20002 Агент банка**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 5.1	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 5.2	Осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских продуктов и услуг
ПК 5.3	Оценивать кредитоспособность клиентов
ПК 5.4.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов
ПК 5.5	Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги
ПК 5.6	Устанавливать деловые контакты с клиентами.
ПК 5.7	Применять различные маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг
ПК 5.8	Консультировать клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления
ПК 5.9	Осуществлять поиск потенциальных клиентов
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности



ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2021
		Лист 9/28

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (рассредоточенная по разделам практики)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 5.1-5.9	МДК.05.01 Банковские продукты и услуги	303	154	74		77		72	
ПК 5.1-5.9	МДК.05.02 Продвижение и продажа банковских продуктов и услуг	336	176	86		88		72	
ПК 5.1-5.9	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144							144
Всего:		783	330	160		160		144	144

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2021
		Лист 10/28

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩЕГО 20002 АГЕНТ БАНКА

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объём часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Банковские продукты и услуги			
Тема 1.1 Рынок банковских продуктов и услуг	Содержание учебного материала	22	1
	1. Понятия и содержание банковских продуктов.		
	2. Основные виды банковских продуктов и услуг.		
	3. Банки, как часть финансовой системы.		
	4. История банковского дела.		
	5. Этапы развития банковской системы.		
	6. Конкуренция на рынке банковских продуктов и услуг.		
	7. Банковская система и ее функции.		
	8. Страхование вкладов.		
	9. Коммерческие банки и их характеристика.		
	10. Центральный Банк и его функции.		
	11. Характерные черты банковской системы.		
	Практические занятия	0	
	Самостоятельная работа обучающихся	12	
	1. Изучить историю развития банковского дела.		
	2. Подготовить реферат на тему: «Банковская систем и ее функции».		
	3. Подготовить доклад «Конкуренция на рынке банковских продуктов и услуг».		
4. Изучить структуру коммерческих банков.			
5. Изучить функции Центрального банка.			
6. Подготовить сообщение на тему : «Ознакомление с учреждением банка»			
Тема 1.2 Депозитные продукты и услуги банка	Содержание учебного материала	2	1
	1. Депозитные операции. Понятие депозитных операций. Виды депозитов. Срочные депозиты. Депозиты до востребования. Текущий, расчетный и депозитный счета. Депозитная политика банка. Сберегательные сертификаты. Операции по вкладам физических лиц. Порядок оформления вклада. Документы, удостоверяющие личность клиента при осуществлении операций по вкладам. Документы, применяемые при оформлении операций по вкладам. Начисление процентов по вкладам.		
	Практические занятия	8	

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»		УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ		СТО СМК 4.2.01 - 2021	
				Лист 11/28	
Тема 1.3 Расчетные продукты и услуги банка	1.	Депозиты коммерческих банков		14	
	2.	Условия по депозитам. Расчет процентной ставки по депозитам			
	3.	Условия по депозитам. Расчет процентной ставки по депозитам			
	4.	Решение задач на расчет процентной ставки			
	Самостоятельная работа обучающихся				
	1.	Изучить виды депозитов в коммерческих банков.			
	2.	Выучить порядок оформления вклада.			
	3.	Заполнить договор банковского счета.			
	4.	Изучить документы, которые клиент предъявляет при открытии вклада.			
	5.	Составить таблицу с формулами вычисления процентной ставки по вкладам.			
	6.	Изучить документы, удостоверяющие личность клиента.			
	7.	Изучить способы подделки документов, удостоверяющих личность.			
	Содержание учебного материала		20		
	1.	Безналичные расчеты в кредитных организациях			
	2.	Договорные отношения при расчетных операциях			
	3.	Порядок приема к исполнению расчетных документов			
	4.	Порядок очередности списания средств со счетов клиентов			
	5.	Виды счетов и их характеристика			
	6.	Порядок открытия счетов			
7.	Порядок закрытия счетов				
8.	Сомнительные сделки по операциям				
9.	Принципы организации безналичных расчетов				
10.	Расчеты платежными требованиями-поручениями, чеками. Инкассо				
Практические занятия		4			
1.	Сделать таблицу по очередности списания платежей.				
2.	Оформление документов на открытие расчетного счета юридическому лицу.				
Самостоятельная работа обучающихся		18			
1.	Изучить формы безналичных расчетов в банке.				
2.	Изучить документы, которые требуются при открытии счета юридического лица.				
3.	Заполнить платежное требование				
4.	Заполнение чека и объявления на взнос наличных.				
5.	Изучить порядок открытия и закрытия счетов.				
6.	Заполнить договор на открытие счета юридическому лицу.				
7.	Заполнить карточку с образцами подписей.				
8.	Изучить сомнительные сделки по операциям, подлежащим контролю.				
9.	Подготовить доклад на тему: «Порядок открытия, ведения и закрытие счетов клиента».				
Тема 1.4 Кредитные продукты и услуги	Содержание учебного материала		10	2	
	1.	Кредитная политика банка			

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b>
		Лист 12/28

банка	2.	Кредитные правоотношения. Кредитный договор		
	3.	Виды кредитных продуктов. Залоговые операции. Страхование кредитного риска		
	4.	Краткосрочное и долгосрочное кредитование. Единовременные ссуды. Открытие кредитной линии. Овердрафт. Инвестиционное кредитование..		
	5.	Ипотечное кредитование. Потребительские кредиты. Кредит на неотложные нужды. Экспресс-кредиты. Автокредитование. Кредиты на образование. Лизинг. Факторинг		
	Практические занятия		20	
	1.	Оформление кредитного договора		
	2.	Подготовить доклад по теме : «Права и обязанности банка и клиента по кредитному договору».		
	3.	Условия ипотечного кредитования.		
	4.	Условия потребительского кредитования.		
	5.	Условия автокредитования.		
	6.	Условия кредита на образование.		
	7.	Условия Условия по экспресс-кредитам, лизингу и факторингу.		
	8.	Документы, предоставляемые клиентом для оформления заявки на потребительский кредит.		
	9.	Документы, предоставляемые клиентом для оформления заявки на ипотечный кредит.		
10.	Страхование по кредитным продуктам.			
Самостоятельная работа обучающихся		16		
1.	Изучить кредитную политику банка.			
2.	Подготовить реферат на тему: «Виды кредитных продуктов».			
3.	Сделать таблицу, требуемых документов для получения потребительского и ипотечного кредита.			
4.	Изучить этапы рассмотрения кредитных заявок.			
5.	Изучить определение кредитоспособности клиента.			
6.	Изучить оценку платежеспособности клиента.			
7.	Изучить порядок предоставления кредитов.			
8.	Изучить условия страхования по кредитным продуктам.			
Тема 1.5 Прочие банковские продукты и услуги	Содержание учебного материала		4	2
	1.	Дистанционное банковское обслуживание.		
	2	Дистанционное банковское обслуживание. Телебанкинг. Интернет-банкинг. Мобильный банк. Порядок подключения и отключения продуктов дистанционного обслуживания. Банковские карты. Инвестиционные банковские продукты и услуги. Операции с ценными бумагами. Брокерское обслуживание. Доверительное управление. Дополнительные банковские услуги. Предоставление сейфовых ячеек. Консультационные услуги. Инкассация.		
	Практические занятия		22	
	1.	Особенности функционирования системы телефонный банкинг, телебанкинг, SMS- banking		
	2.	Виды банковских карт.		
3.	Условия выпуска банковских карт.			
4.	Условия обслуживания по банковским картам.			

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2021
		Лист 13/28

	5.	Анализ дистанционных продуктов и услуг, предоставляемых банками			
	6.	Анализ инвестиционных банковских продуктов и услуг			
	7.	Виды ценных бумаг.			
	8.	Операции с ценными бумагами.			
	9.	Виды дополнительных услуг.			
	10.	Консультационные услуги.			
	11.	Услуги инкассации.			
	Самостоятельная работа обучающихся		12		
	1.	Подготовить доклад на тему: «Банковские карты и операции по ним».			
	2.	Изучить услуги, которые предоставляются банком дистанционно.			
	3.	Изучить дополнительные банковские услуги.			
	4.	Изучить виды ценных бумаг и операции по ним.			
	5.	Изучить тарифы по дистанционному банковскому обслуживанию.			
	6.	Изучить тарифы по обслуживанию банковских карт.			
Раздел 2. Осуществление продажи банковских продуктов и услуг					
Тема 2.1 Характеристика процесса продаж банковских продуктов и услуг	Содержание учебного материала		2	2	
	1.	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Субъекты и объекты процесса продаж. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт; продажа, ориентированная на клиента. Организация процесса продаж в банке. Особенности организации продаж для частных и корпоративных клиентов. Управление процессом продажи банковских продуктов и услуг. Планирование объемов продаж банковских продуктов и услуг: разработка плана работы с текущими клиентами; плана привлечения новых клиентов.			
	Практические занятия		6		
	1.	Функциональные обязанности участников процесса продаж банковских продуктов и услуг			
	2.	Разработать план работы с текущими клиентами.			
	3.	Разработать план по привлечению новых клиентов.			
	Самостоятельная работа обучающихся		2		
	1.	Изучить особенности продаж банковских продуктов.			
	Тема 2.2 Стратегия продаж банковских продуктов и услуг	Содержание учебного материала		4	2
		1.	Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж.Содержание понятия «стратегия продаж». Виды стратегий продаж, их характеристики.		
2.		Анализ общей конкурентной ситуации, в которой находится банк. Изучение маркетинговых действий конкурентов. Спрос и предложение на банковские продукты и услуги. Изучение рыночного спроса и предложения на банковские продукты и услуги. Прогнозирование спроса на банковские продукты и услуги.			
Практические занятия		2			
1.				Анализ конкурентных преимуществ банка и его продуктов и услуг.	
Самостоятельная работа обучающихся		2			
1.				Изучить маркетинговые действия конкурентов.	

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2021
		Лист 14/28

Тема 2.3 Потребители банковских продуктов и услуг	<b>Содержание учебного материала</b>		4	2
	1.	Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки. Характерные отличия клиентов разных типов и рекомендации по общению с ними.		
	2.	Потребности клиентов. Исследование покупательских предпочтений. Формирование конкурентного продуктового предложения. Сегментирование клиентской базы. Позиционирование продукта. Выбор стратегии продаж.		
	<b>Практические занятия</b>		6	
	1.	Типы клиентов и их характерные черты.		
	2.	Выполнение заданий по сегментированию клиентской базы банка и позиционированию банковских продуктов		
	3.	Составить вопросы для выявления потребностей клиента.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		1	
	1.	Изучить способы визуальной оценки клиента.		
Тема 2.4 Технология привлечения клиентов.	<b>Содержание учебного материала</b>		4	2
	1.	Каналы продвижения банковских продуктов и услуг. Их особенности преимущества и недостатки.		
	2.	Стратегии банка по привлечению клиентов. Каналы привлечения клиентов. Особенности их применения для различных групп клиентов. Меры, предпринимаемые банками для привлечения клиентов.		
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1.	Методы прямого привлечения клиентов		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
Тема 2.5 Продажа банковских продуктов и услуг	<b>Содержание учебного материала</b>		4	2
	1.	Этапы продажи. Методы продажи. Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг. Метод, основанный на удовлетворении имеющихся нужд и запросов. Метод формирования нужд и запросов. Современные методы повышения уровня объема продаж банковских продуктов и услуг.		
	2.	Способы продаж банковских продуктов и услуг: пакетное предложение услуг, кросс-продажи, кобрендинговые программы.		
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1.	Различные методы продаж		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
Тема 2.6 Качество обслуживания в банке	<b>Содержание учебного материала</b>		4	2
	1.	Понятие «качество обслуживания». Составляющие качественного обслуживания клиентов банка. Применение стандартов ИСО 9000 в банковской деятельности. Система менеджмента качества в российских банках. Стандарты качества обслуживания клиентов в банке. Оценка качества обслуживания в банке. Организация взаимодействия подразделений банка для повышения качества обслуживания клиентов.		
	2.	Система менеджмента качества в российских банках. Стандарты качества обслуживания клиентов в банке. Оценка качества обслуживания в банке. Организация взаимодействия подразделений банка для повышения качества обслуживания клиентов.		
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1.	Анализ практических примеров качества обслуживания в банке.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b>
		Лист <b>15/28</b>

<b>МДК 05.02 Продвижение банковских продуктов и услуг</b>			
<b>Раздел 1 Характеристика процесса продаж банковских продуктов и услуг</b>			
<b>Тема 1.1 Виды банковских операций</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	1. Экономическая сущность и классификация операций банка. Понятия «банковский продукт» и «банковская услуга».		2
	<b>Практические занятия</b>	0	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	0	
<b>Тема 1.2 Особенности продажи банковских продуктов и услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	12	
	1. Понятия «банковский продукт» и «банковская услуга».		2
	2. Критерии классификации и общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг.		
	3. Взаимоотношения банка и клиента		
	4. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг.		
	5. Субъекты и объекты процесса продаж.		
	6. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт; продажа, ориентированная на клиента.		
	<b>Практические занятия</b>	10	
	1. Выполнить сравнительный анализ банковских продуктов и услуг коммерческих банков.		
	2. Выполнить сравнительный анализ банковских продуктов и услуг коммерческих банков.		
	3. Выполнить тестовые задания		
	4. Тренинг «Техника работы с возражениями»		
	5. Тренинг «Качество обслуживания клиентов»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	10	
	1. -Изучить конспект лекций, основную и дополнительную литературу. -Подготовить доклад на тему: «Модели продаж банковских продуктов и услуг» - Выполнить поисково-аналитическое задание по теме «Особенности продажи банковских продуктов и услуг»; -Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Практика российских банков в сфере организации продажи банковских продуктов и услуг». -Рассмотреть особенности банковского маркетинга, индивидуальное обслуживание клиентов банка, ценообразование на банковские продукты и услуги, имидж банка и потребительские свойства банковского продукта.		
<b>Тема 1.3 Стратегии продаж банковских продуктов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8	
	1. Содержание понятия «стратегия продаж». Виды стратегий продаж, их характеристики.		2
	2. Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж.		
	3. Анализ общей конкурентной ситуации, в которой находится банк. SWOT-анализ. Изучение маркетинговых действий конкурентов. Изучение рыночного спроса и предложения на банковские продукты и услуги. Прогнозирование спроса на банковские продукты и услуги		
	4. Исследование покупательских предпочтений. Формирование конкурентного продуктового предложения.		

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2021
		Лист 16/28

		Сегментирование клиентской базы. Позиционирование продукта. Выбор стратегии продаж. Каналы продвижения банковских продуктов и услуг. Их особенности преимущества и недостатки. Стратегии банка по привлечению клиентов. Каналы привлечения клиентов. Особенности их применения для различных групп клиентов. Меры, предпринимаемые банками для привлечения клиентов.			
	<b>Практические занятия</b>		6		
	1.	Разработать «Новый банковский продукт».			
	2.	Выполнить анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг.			
	3.	Выполнить задания по сегментированию клиентской базы банка и позиционированию банковских продуктов			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		10		
	1.	-Провести анализ продвижения банковских продуктов на рынке банковских услуг. -Подготовиться к семинару «Активные методы продажи банковских продуктов». -Подготовка сообщений на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Практика применения российскими и зарубежными банками различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг», «Факторы, влияющие на выбор банком стратегии продаж». -Подготовить доклад на тему «Каналы продвижения банковских продуктов». - Цели и методы сегментирования клиентской базы, роль банковской рекламы, PR, личной продажи и стимулирования сбыта в продажах банковских продуктов и услуг.			
Тема 1.4 Методы продаж банковских продуктов и услуг	<b>Содержание учебного материала</b>		4	2	
	1.	Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг. Метод, основанный на удовлетворении имеющихся нужд и запросов.			
	2.	Способы продаж банковских продуктов и услуг: пакетное предложение услуг, кросс-продажи, кобрендинговые программы			
	<b>Практические занятия</b>		10		
	1.	Тренинг «Продажа банковских продуктов» (с применением различных методов продаж).			
	2.	Описать различные виды банковских продуктов по схеме ОПТ, (Особенности - Преимущества – Ценности).			
	3.	Тренинг по отработке техники продаж по схеме ОПТ			
	4.	Провести маркетинговые исследования предпочтений клиентов банка и разработать соответствующие техники продаж			
		5.	Подготовить вопросы по предложению кросс-продаж и провести ролевую игру.		
		<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		6	
	1.	- Изучить конспект лекций, учебную и дополнительную литературу. - Подготовиться к практическому занятию. -Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Развитие электронных каналов доставки банковских продуктов», «Современные методы продажи банковских продуктов и услуг», «Активные методы продажи банковских продуктов», «Особенности продажи банковских продуктов корпоративным и розничным клиентам»			
Тема 1.5. Приемы и методы взаимодействия с	<b>Содержание учебного материала</b>		6	2	
	1.	Техника установления контакта с клиентом.			
	2.	Техника установления контакта с клиентом. Приемы эффективного взаимодействия с незнакомым человеком.			



ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2021
		Лист 17/28

клиентом на различных этапах продаж банковских продуктов и услуг		Выявление потребности в банковских услугах на основе интереса клиента. Технология работы с «холодным клиентом».		
	3.	Технология проведения презентации банковских продуктов и услуг. Работа с возражениями клиентов. Оценка возражений. Методы рассмотрения возражений.		
	<b>Практические занятия</b>		14	
	1.	Просмотр учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения менеджеров по продажам с последующим анализом.		
	2.	Ролевая игра на тему: « Эффективное и неэффективное поведение менеджера при работе с клиентом».		
	3.	Анализ используемых банками скриптов (речевых модулей) при продажах банковских продуктов и услуг.		
	4.	Ролевая игра по использованию скриптов при продаже банковских продуктов и услуг.		
	5.	Составление поведенческих стандартов обслуживания клиентов на различных этапах продажи конкретного банковского продукта.		
	6.	Тренинг «Презентация банковского продукта» (на примерах продаж различных банковских продуктов).		
	7.	Ролевая игра на тему : «Презентация банковского продукта». Видеозапись презентации и ее последующий анализ.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		14	
	1.	-Изучить конспект лекций, учебную и дополнительную литературу. -Подготовиться к практическим занятиям. -Разработать скрипт по продаже банковского продукта. -Разработать свою воронку продаж. -Подготовить вопросы по работе с возражениями. -Подготовить презентации. -Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по вопросам послепродажного обслуживания клиентов.		
	<b>Содержание учебного материала</b>		6	
Тема 1.6 Качество обслуживания в банке	1.	Понятие «качество обслуживания». Составляющие качественного обслуживания клиентов банка.		2
	2.	Применение стандартов ИСО 9000 в банковской деятельности. Система менеджмента качества в российских банках. Стандарты качества обслуживания клиентов в банке (российская и зарубежная практика).		
	3.	Оценка качества обслуживания в банке. Организация взаимодействия подразделений банка для повышения качества обслуживания клиентов.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1.	Выполнить анализ практических примеров качества обслуживания в банке (на основе собранных материалов).		
	2.	Выполнение тестовых заданий.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		8	
	1.	-Изучить конспект лекций, учебную и дополнительную литературу. -Подготовиться к практическому занятию (собрать информацию о качестве обслуживания в банках с посещением конкретного банка). -Подготовить доклад на тему « Факторы, влияющие на качество обслуживания в банке». -Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Система менеджмента качества в банках», «Современные информационные системы обеспечения работы с клиентами		

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b>
		Лист <b>18/28</b>

<b>Тема 1.7. Понятие дистанционного банковского обслуживания</b>	(CMR-системы)»		
	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
	1. Факторы, повлиявшие на развитие дистанционного банковского обслуживания. Критерии классификации и виды дистанционного банковского обслуживания.		2
	2. Принципы функционирования дистанционного банковского обслуживания.		
	<b>Практические занятия</b>	8	
	1. Рассмотреть и систематизировать факторы, которые повлияли на развитие дистанционного банковского обслуживания.		
	2. Подготовить для обсуждения вопросы о функциях и принципах дистанционного банковского обслуживания.		
	3. Провести сравнительный анализ видов дистанционного банковского обслуживания коммерческих банков (по данным сайтов банков).		
	4. Анализ зарубежного опыта внедрения дистанционного банковского обслуживания.		
<b>Тема 1.8. Виды дистанционного банковского обслуживания, принципы организации и функционирования</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
	1. Принципы организации и функционирования и систем «Клиент-банк» и «Интернет-банкинг».		2
	2. Принципы организации и функционирования системы «Телефон-Банк» (телефонный банкинг, телебанкинг, SMS-banking). Call-центры, их виды и назначение. Устройства банковского самообслуживания, их виды.		
	<b>Практические занятия</b>	10	
	1. Система «Клиент-банк», принципы функционирования.		
	2. Система «Интернет-клиент», принципы функционирования.		
	3. Телефонный банкинг как способ дистанционного банковского обслуживания.		
	4. Сравнить тарифы по видам дистанционного банковского обслуживания.		
	5. Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся 26 ч</b>	8	
<b>Тема 1.9. Психологические аспекты процесса продаж банковских</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	20	
	1. Коммуникативная природа процесса продаж.		2
	2. Особенности коммуникативного процесса в банках.		
	3 Структура коммуникативного процесса. Вербальные и невербальные средства коммуникаций.		

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»		УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ		СТО СМК 4.2.01 - 2021	
				Лист 19/28	
продуктов и услуг.	4	Роль эффективных коммуникаций в продаже банковских продуктов и услуг.			
	5	Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки.			
	6	Характерные отличия клиентов разных типов и рекомендации по общению с ними.			
	7	Потребности клиентов. Способы выявления потребностей клиентов.			
	8	Потребности клиентов. Способы выявления потребностей клиентов.			
	9	Потребности клиентов. Способы выявления потребностей клиентов.			
	10	Профессиональные и личностные качества менеджера по продажам банковских продуктов и услуг.			
	Практические занятия				10
	1.	Моделирование поведения клиентов. Профессиональные и личностные качества менеджера по продажам банковских продуктов и услуг.			
	2.	Тренинг «Определение типа клиента».			
	3.	Тренинг на развитие рефлексии и эмпатии.			
	4.	Ролевая игра «Выявления потребностей клиента»			
	5.	Ролевая игра «Проведение конкурса среди менеджеров по продажам»			
	Самостоятельная работа обучающихся				10
	1.	-Изучение конспекта лекций, учебной и дополнительной литературы. -Подготовить вопросы по выявлению потребностей клиента. -Подготовить доклад на тему: «Вербальные и невербальные средства коммуникации». -Выполнение индивидуальных заданий; подготовка к проведению ролевой игры. - Подготовка сообщений на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Процесс принятия решения о покупке банковских продуктов и услуг корпоративным клиентам», «Принципы и технологии формирования личного имиджа менеджера по продажам», «Психологические аспекты переговорного процесса», «Особенности телефонных продаж».			
Раздел 2 Конкуренция в сфере банковской деятельности					
Тема 2.1. Банковская конкуренция и ее виды.	Содержание учебного материала				12
	1.	Понятие банковской конкуренции и ее виды.			
	2.	Факторы конкурентоспособности банковского сектора.			
	3	Конкурентная среда и современное состояние банковской конкуренции.			
	4	Современные тенденции развития банковского дела.			
	5	Роль банков с участием иностранного капитала.			
	6	Проблемы воздействия государства на конкурентные отношения в банковском секторе			
	Практические занятия				4
	1.	Рассмотреть понятие и виды банковской конкуренции.			
	2.	Систематизировать факторы, влияющие на конкурентоспособность банковского сектора. Выполнить анализ современного состояния банковской конкуренции.			
	Самостоятельная работа обучающихся				4
	1.	- Изучить конспект лекций, учебную и дополнительную литературу. - Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам:			

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2021
		Лист 20/28

		«Конкурентная среда и современное состояние банковской конкуренции», «Проблемы банковской конкуренции и пути ее совершенствования».			
Тема 2.2. Конкурентоспособность банка, факторы на нее влияющие	Содержание учебного материала		6	2	
	1.	Конкурентоспособность банка, подходы к ее рассмотрению, определяющие факторы.			
	2.	Характеристики банковского продукта, влияющие на его конкурентоспособность.			
	3	Факторы, влияющие на конкурентоспособность продуктового ряда банка. «Ценовые войны» коммерческих банков			
	Практические занятия		2		
	1.	Выполнить анализ факторов конкурентоспособности банков (на примере нескольких банков). Изучить Федеральный закон № 135-ФЗ от 26.07.2006 г. «О защите конкуренции».с изменениями от 21.07.2014». Составить и оценить на основе статистических данных Банка России (по данным «Бюллетеня банковской статистики Банка России) уровень банковской конкуренции в региональном аспекте. Рассмотреть направления повышения конкурентоспособности Банков.			
	Самостоятельная работа обучающихся		4		
	1.	- Изучить конспект лекций, учебную и дополнительную литературу; подготовиться к практическому занятию (собрать информацию о конкурентоспособности региональных банков). - Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Конкурентоспособность банка, проблемы и пути ее повышения».			
Тема 2.3. Особенности банковского ценообразования	Содержание учебного материала		6		2
	1.	Цена банковского продукта как фактор конкурентоспособности банков.			
	2.	Виды цен. Этапы ценообразования.			
	3	Методы ценообразования на банковские продукты			
	Практические занятия		8		
	1.	Выполнить сравнительный анализ тарифной политики банков по депозитным операциям. Сделать выводы и выбрать банк с наиболее выгодными для клиента условиями вкладов.			
	2.	Сравнить процентные ставки по потребительским кредитам нескольких банков, рассчитать полную стоимость кредитов и выбрать наиболее выгодный вариант.			
	3.	Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».			
	4.	Выполнение тестовых заданий			
	Самостоятельная работа обучающихся		6		
	1.	- Изучить конспект лекций, учебную и дополнительную литературу. - Изучить цели и методы воздействия Банка России на ценообразование в коммерческих банках. -Рассмотреть проблемы ценообразования в коммерческих банках и пути совершенствования.			
	Учебная практика Виды работ: 1. Ознакомление с учреждением (банком): 2. Ознакомление с нормативной документацией банка			144	

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b> Лист 21/28
3. Изучение расчетных, кредитных, депозитных продуктов и услуг банка, услуг в иностранной валюте физическим лицам 4. Ознакомление с основными методами и этапами продажи банковских продуктов и услуг 5. Изучение правил предоставления банковских продуктов и услуг кредитной организации 6. Ознакомление с правилами оформления документов на предоставление банковских продуктов и услуг, оформление пакета документов 7. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов и услуг 8. Ознакомление с организацией межбанковских расчетов в банке 9. Изучение различных видов дистанционного обслуживания клиентов по расчетным, депозитным, кредитным операциям 10. Осуществление поиска информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг 11. Изучение рынка банковских продуктов и услуг, их особенностей. 12. Изучение моделей продаж банковских продуктов и услуг 13. Стратегия продажи банковских продуктов и услуг 14. Технология выявления потребностей клиента 15. Техника ведения переговоров и установление деловых контактов с клиентами. 16. Маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг 17. Технология проведения презентации банковских продуктов и услуг. 18. Изучение методов работы с возражениями клиентов 19. Изучение методов эффективного взаимодействия с клиентом 20. Изучение стандартов качественного обслуживания клиентов 21. Анализ тенденций развития дистанционного банковского обслуживания в российских коммерческих банках. 22. Изучение тарифов по видам дистанционного банковского обслуживания 23. Подготовка и оформление отчетной и учетной документации, к итоговой конференции		
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b> 1. Ознакомление с учреждением (банком). Структура и направление деятельности банка. 2. Ознакомление с нормативной документацией банка 3. Изучение расчетных, кредитных, депозитных продуктов и услуг банка, услуг в иностранной валюте физическим лицам 4. Ознакомление с основными методами и этапами продажи банковских продуктов и услуг 5. Изучение правил предоставления банковских продуктов и услуг кредитной организации 6. Ознакомление с правилами оформления документов на предоставление банковских продуктов и услуг, оформление пакета документов 7. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов и услуг 8. Ознакомление с организацией межбанковских расчетов в банке 9. Изучение различных видов дистанционного обслуживания клиентов по расчетным, депозитным, кредитным операциям 10. Осуществление поиска информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг 11. Изучение рынка банковских продуктов и услуг, их особенностей. 12. Изучение моделей продаж банковских продуктов и услуг 13. Стратегия продажи банковских продуктов и услуг 14. Технология выявления потребностей клиента 15. Техника ведения переговоров и установление деловых контактов с клиентами. 16. Маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг	144	

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»	УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ	СТО СМК 4.2.01 - 2021	
		Лист 22/28	

17. Технология проведения презентации банковских продуктов и услуг.		
18. Изучение методов работы с возражениями клиентов		
19. Изучение методов эффективного взаимодействия с клиентом		
20. Изучение стандартов качественного обслуживания клиентов		
21. Анализ тенденций развития дистанционного банковского обслуживания в российских коммерческих банках.		
22. Изучение тарифов по видам дистанционного банковского обслуживания		
23. Подготовка и оформление отчетной и учетной документации, к итоговой конференции		
ВСЕГО:		783

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b> Лист 23/28
----------------------------	---------------------------------	--

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебной мастерской.

Оборудование учебного кабинета:

- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- мультимедийное оборудование (экран, проектор, компьютер);
- лицензионное программное обеспечение профессионального назначения;
- нормативно-правовые акты.

Технические средства обучения:

- компьютер,
- мультимедийный проектор,
- экран.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практики в учреждениях деятельность которых, соответствует направлению подготовки.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Официальные государственные документы:

1. Закон РФ «Об образовании в РФ».
2. Постановление Правительства РФ от 07.03.1995 г. № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» (в ред. от 07.12.2006 № 752).

Основные источники:

3. Алексеева, Д.Г. Банковский вклад и банковский счет. Расчеты:

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b> Лист 24/28
----------------------------	---------------------------------	--

учебник и практикум для вузов. — М. : Юрайт, 2019. — 244 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>.

4. Жуков, Е. Ф. Банковское дело : учебник для СПО/ Е. Ф. Жуков, Ю. А. Соколов. — М.: Юрайт, 2019. — 591 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/382770>.

5. Карпова С. В. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. В. Карпова [и др.]. — М.: Юрайт, 2019. — 404 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433737>.

Дополнительные источники:

6. Джурбина Е.М. Организация деятельности коммерческого банка [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.М. Джурбина [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2019.

Интернет-ресурсы:

7. «Консультационные материалы по банковским вопросам в системе КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=60231>.

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Освоение программы данного модуля должно проходить после изучения: общепрофессиональных дисциплин: ОП.05.02 Менеджмент, ОП.05.05 Анализ финансово-хозяйственной деятельности.

При проведении аудиторных занятий необходимо использовать пособия и материалы (учебно-методические комплексы, включающие перечень контрольно-измерительных материалов), презентационное оборудование, нормативно-правовую документацию, регулирующую деятельность методиста.

При работе над выполнением индивидуальных заданий и решении ситуационных задач обучающимся оказываются консультации.

Производственная практика проходит на базе предприятий с которыми заключенный договор, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.



<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b>
		Лист 25/28

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам: наличие высшего образования, соответствующего профилю ПМ.05 Выполнение работ по должностям служащего 20002 Агент банка, прохождение обязательной стажировки в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

Требования к квалификации кадров, осуществляющих руководство практикой:

Методический руководитель: наличие высшего образования, соответствующего профилю ПМ ПМ.05 Выполнение работ по должностям служащего 20002 Агент банка, прохождение обязательной стажировки в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

Общий и непосредственный руководитель: высшее образование, соответствующее профилю ПМ.05 Выполнение работ по должностям служащего 20002 Агент банка, опыт работы в сфере социально-педагогической деятельности не менее 5 лет.

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b>
		Лист 26/28

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>ПК 5.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оформляет договоры банковского счёта с клиентами;</li> <li>– проверяет правильность и полноту оформления расчётных документов;</li> <li>– открывает и закрывает лицевые счета в валюте РФ, иностранной валюте;</li> <li>– выявляет возможность оплаты расчётных документов исходя из состояния расчётного счёта клиента, ведет картотеку</li> <li>– неоплаченных расчётных документов;</li> <li>– оформляет выписки из лицевых счетов клиентов</li> </ul>	текущий и промежуточный контроль выполнение индивидуальных заданий
<b>ПК 5.2. Осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских продуктов и услуг</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– умение анализировать маркетинговые действия конкурентов;</li> <li>– владеть методами продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>– соблюдать правила коммуникационной политики банка</li> </ul>	текущий и промежуточный контроль выполнение индивидуальных заданий
<b>ПК 5.3. Оценивать кредитоспособность клиентов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрация навыков консультировать заемщиков по условиям предоставления и погашения кредита.</li> <li>– изложение последовательности анализа финансового положения заемщика юридического и физического лица;</li> <li>– изложение порядка оценки качества и достаточности обеспечения по кредиту;</li> <li>– определение платежеспособности физического лица</li> </ul>	текущий и промежуточный контроль выполнение индивидуальных заданий
<b>ПК 5.4. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– изложение порядка выдачи и предоставления кредита заемщику;</li> <li>– определение нарушений в оформлении кредитных дел;</li> <li>– изложение последовательности отражения в учете операций выдачи и погашения кредита;</li> <li>– демонстрация оформления документов по выдаче и погашению кредита.</li> </ul>	текущий и промежуточный контроль выполнение индивидуальных заданий
<b>ПК 5.5. Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– умение анализировать спрос клиентов на банковские продукты и услуги</li> <li>– умение сформировать выгодное предложение для клиента</li> </ul>	текущий и промежуточный контроль выполнение индивидуальных заданий
<b>ПК 5.6. Устанавливать деловые контакты с клиентами.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выбрать правильную тактику при установлении деловых контактов с клиентами;</li> <li>– умение работать с возражениями клиентов;</li> <li>– умение вести клиентскую базу;</li> <li>– изучение основных пунктов, которые необходимо учитывать при установлении контакта</li> <li>– предотвращение и разрешение</li> </ul>	текущий и промежуточный контроль выполнение индивидуальных заданий

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b>
		Лист 27/28

	<b>конфликтных ситуаций в переговорах</b>	
ПК 5.7. Применять различные маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг	– владеть маркетинговыми технологиями продажи банковских продуктов и услуг	текущий и промежуточный контроль выполнение индивидуальных заданий
ПК 5.8. Консультировать клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления	– знания и порядок проведения консультации при работе с клиентом; – умение сформулировать предложения клиенту по продуктам и услугам; – умение проводить демонстрацию наглядных презентационных материалов	текущий и промежуточный контроль выполнение индивидуальных заданий
ПК 5.9 Осуществлять поиск потенциальных клиентов	– проводить обзвон клиентских баз; – умение проводить презентации новых продуктов и услуг; – умение заинтересовать клиента пользоваться продуктами и услугами банка	текущий и промежуточный контроль выполнение индивидуальных заданий

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК.1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- анализ ситуации на рынке руда. - быстрая адаптация к внутриорганизационным условиям работы. - участие в работе кружка, в конкурсах профессионального мастерства, профессиональных олимпиадах. - активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности	Оценка прохождения учебной практики
ОК.2.Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов парикмахерских работ; - обобщение результата; - использование в работе полученные ранее знания и умения; - рациональное распределение времени при выполнении работы.	Оценка прохождения учебной практики
ОК.3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	- самоанализ и коррекция результатов собственной деятельности; - способность принимать решения в стандартных и нестандартных производственных ситуациях; - ответственность за свой труд.	Оценка прохождения учебной практики
ОК.4.Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные.	Оценка прохождения учебной практики
ОК.5. Использовать информационно-	- нахождение, обработка, хранение и передача информации с помощью мультимедийных средств,	Оценка прохождения учебной практики

<b>ГАПОУ ЧАО «ЧМК»</b>	<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ</b>	<b>СТО СМК 4.2.01 - 2021</b>
		Лист 28/28

коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	информационно-коммуникативных технологий; - работа с различными прикладными программами	
ОК.6.Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- терпимость к другим мнениям и позициям; - оказание помощи участника команды; - нахождение продуктивных способов реагирования в конфликтных ситуациях; - выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности.	Оценка прохождения учебной практики
ОК.7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических парикмахерских процессов - оценка эффективности и качества выполнения	Оценка прохождения учебной практики
ОК.8.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- работа с документами: производить расчет стоимости оказываемых услуг, определять финансовый результат от реализации продукции	Оценка прохождения учебной практики
ОК.9.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- владение знания трудового законодательства	Оценка прохождения учебной практики

## Разработчик:

ГАПОУ ЧАО «ЧМК»  
(место работы)

преподаватель  
(занимаемая должность)

Ю. В. Ильина  
(инициалы, фамилия)