

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 01.06.2026 13:25:30
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ» (АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля
**ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ
СЛУЖАЩЕГО 2002 АГЕНТ БАНКА**
По специальности
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

Краснодар, 2026

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
28.05.2026 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ №38-О от 28.05.2026 г.**ОДОБРЕНО**Педагогическим советом
Протокол №6 от 28.05.2026 г.**РАССМОТРЕНО**на заседании УМО
«Банковское дело, финансы»
Протокол №5 от 15.05.2026 г.
Председатель _____/Е.В.Касакова

Рабочая программа ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего 2002 Агент банка предназначена для реализации образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана с учетом Федерального государственного образовательного стандарта Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14 ноября 2023 г. № 856, зарегистрированного Министерством Юстиции России 15 декабря 2023 г. № 76429), с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 38.00.00 Экономика и управление.

Организация – разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

Разработчик:

Касакова Е.В., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 2002 АГЕНТ БАНКА

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «ОСВОЕНИЕ ВИДОВ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 2002 АГЕНТ БАНКА» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	консультирования и продвижения банковских продуктов и услуг
Уметь	<p>собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;</p> <p>использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;</p> <p>устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;</p> <p>мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;</p> <p>использовать технические средства коммуникации;</p> <p>организовывать деловые встречи с клиентами;</p> <p>владеть техникой ведения переговоров с клиентами;</p> <p>организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;</p> <p>формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</p> <p>использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;</p> <p>информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;</p> <p>компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;</p> <p>выявлять потребности клиентов;</p> <p>стимулировать клиентов повторно обращаться в банк</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять потребности клиента по видам и условиям банковских продуктов; - оказывать помощь в подборе оптимального варианта предложений банка в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента; - презентовать платежные услуги клиентам и их представителям; - рассчитывать, сравнивать и оценивать результаты размещения денежных средств - сравнивать показатели эффективности платежных услуг; - подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей партнера; - проводить презентации продуктов банка для клиентов (потенциальных клиентов) банка; - проводить презентации банковских продуктов и программ для партнеров банка; - оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); - организовывать совместные промоакции с организациями-партнерами с целью продвижения продуктов банка; - устанавливать контакт с клиентами; - информировать клиентов о видах и условиях депозитных операций, помогать в выборе оптимального для клиента вида депозита; - идентифицировать клиентов; - оформлять договоры банковского вклада, депозитные договоры и бухгалтерские документы; - осуществлять пролонгацию договора по вкладу;

	<p><i>исчислять и выплачивать проценты по вкладам (депозитам);</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>отражать в учете операции по вкладам (депозитам);</i> - <i>организовывать оперативную работу по выполнению операций с ценными бумагами;</i>
Знать	<p>источники и методы сбора информации, приемы коммуникации;</p> <p>принципы и правила установления контактов с клиентами;</p> <p>способы мотивирования потенциальных клиентов;</p> <p>способы работы с различными техническими средствами коммуникации;</p> <p>психологические типы клиентов;</p> <p>правила ведения переговоров;</p> <p>правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>технику общения во время ведения переговоров;</p> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;</p> <p>потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;</p> <p>организационно-управленческую структуру банка;</p> <p>политику и перспективы развития банка;</p> <p>банковские продукты и услуги;</p> <p>способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>правила делового общения с клиентами и межкультурной коммуникации;</i> - <i>технологии ведения переговоров;</i> - <i>основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами;</i> - <i>алгоритм анализа эффективности платежных услуг;</i> - <i>основы теории и практики регулирования конфликтов;</i> - <i>современные маркетинговые инструменты</i> - <i>правовые основы организации депозитных операций с физическими и юридическими лицами</i> - <i>элементы депозитной политики банка;</i> - <i>порядок организации работы по привлечению денежных средств во вклады (депозиты);</i> - <i>виды, условия и порядок проведения операций по вкладам (депозитных операций);</i> - <i>виды вкладов, принимаемых банками;</i> - <i>технику оформления вкладных операций;</i> - <i>стандартное содержание договора банковского вклада (депозитного договора), основные условия, права и ответственность сторон</i>

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 394 ч.

в том числе в форме практической подготовки 252ч.

Из них на освоение МДК 232ч.

в том числе самостоятельная работа.

практики, в том числе учебная 72 ч.

производственная 72 ч.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т. ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Обучение по МДК						Практики	
				В том числе							
				Всего	Теоретических занятий	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 01 - ОК 09 ПК 3.1, ПК 3.2	МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»	232	108	232	118	108	-	-	6	-	-
	Учебная практика	72	72							72	
	Производственная практика	72	72							-	72
	Квалификационный экзамен	18									
	Всего:	394	252	232	118	108	-	-	6	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО 2002 «АГЕНТ БАНКА»			
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	18/10	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	<p>1. Классификация банковских операций. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.</p>	2	
	<p>2. Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.</p>	2	
	<p>3. Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.</p>	2	

	4. Способы управления конфликтами. Виды конфликтов и распределение полномочий и ответственности, процедуры, правила и политика.	2	
	В том числе практических занятий	10/10	
	ПЗ 1. Продукт, услуга, сервис в банке в современных условиях.	2	
	ПЗ 2. Выявление мнений клиентов о качестве банковских услуг.	2	
	ПЗ 3. Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей	2	
	ПЗ 4. Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2	
	ПЗ 5. Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».	2	
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание	10/4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	5. Жизненный цикл банковского продукта Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	2	
	6. Особенности ценообразования в банке. Понятие цены на банковский продукт. Ценовая политика.	2	
	7. Тарифы на банковские услуги. Понятие тарифов на банковские услуги. Особенности формирования банками тарифов на банковские услуги.	2	
	В том числе практических занятий	4/4	
	ПЗ 6. Консультирование клиентов по тарифам банка.	2	
	ПЗ 7. Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	2	
Тема 1.3. Продуктовая линейка банка	Содержание	16/8	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	8. Продуктовая линейка банка. Специфика банковских продуктов для отдельных сегментов банковского рынка. Рынок корпоративных клиентов и физических лиц, соотношение и специфика депозитной и кредитной политики банка.	2	
	9. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	2	
	10. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы.	2	
	11. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для различных категорий бизнеса.	2	

	Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты.		
	В том числе практических занятий	8/8	
	ПЗ 8. Выявление потребностей клиентов. Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	2	
	ПЗ 9. Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей, молодежи, пенсионеров. Кейс «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Что хочет от банков молодое поколение».	2	
	ПЗ 10. Кейс «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов».	2	
	ПЗ 11. Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2	
Тема 1.4. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов и услуг	Содержание	16/10	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	12. Роль организационно-управленческой структуры банка в формировании его имиджа	2	
	13. Понятия «корпоративный бренд» и «продуктовый бренд» в контексте банковской сферы. 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.	2	
	14. Конкурентоспособность банковских продуктов и услуг. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	2	
	В том числе практических занятий	10/10	
	ПЗ 12. Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка.	2	
	ПЗ 13. Анализ рейтингов банка по данным различных агентств.	2	
	ПЗ 14. Кейс «Запоминающийся образ банка».	2	
ПЗ 15. Кейс «Сила банковского бренда».	2		
ПЗ 16. Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг.	2		
Тема 1.5. Современные	Содержание	8/2	ОК 01, ОК 02, ОК

стандарты обслуживания в отделениях банка	15. Автоматизированное рабочее место агента банка	2	03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	16. Корпоративная этика в банке Стандарты корпоративного обслуживания и делового этикета. Внешний вид сотрудника банка Требования к коммуникативным особенностям агента банка	2	
	17. Стандарты переговоров. Элементы этикета деловой сферы, проведения деловых встреч и переговоров.	2	
	В том числе практических занятий	2/2	
	ПЗ 17. 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	28/14	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	18. Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Понятие «продажа». 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».	2	
	19. Стратегии продажи банковских продуктов и услуг. Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования.	2	
	20. Политика банка в области организации продаж банковских продуктов и услуг. Политика банка в области продаж банковских продуктов и услуг. Фронт–офис продаж банка.	2	
	21. Особенности организации продаж банковских продуктов. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта).	2	
	22. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.	2	
	23. Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж. Порядок расчета расходов на обслуживание клиентов для подбора схем	2	

	обслуживания, выгодных для клиента и банка		
	В том числе практических занятий	14/14	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	ПЗ 18. Выбор схем обслуживания розничных клиентов, выгодных для клиента и банка.	2	
	ПЗ 19. Первый звонок. Кейс «Первый звонок».	2	
	ПЗ 20. Кейс Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания. Кейс «Интернет-банкинг».	2	
	ПЗ 21. Кейс «Пластиковая безопасность». Кейс «Privatebanking- сервис мирового уровня».	2	
	ПЗ 22. Техники кросс-продаж в банке	2	
	ПЗ 23. Техники пакетирования банковских продуктов	2	
	ПЗ 24. Работа с возражениями при продаже банковских продуктов и услуг	2	
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов и услуг	Содержание	16/6	
	24. Коммуникативные связи банка с рынком. Понятие продвижения банковских продуктов. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.	2	
	25. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта.	2	
	26. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government 2 Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).	2	
	27. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	2	
	28. Стандарты телефонных коммуникаций сотрудников банка. Телефонные коммуникации по обслуживанию клиентов. Персональная ответственность и компетенции сотрудников.	2	
	В том числе практических занятий	6/6	
	ПЗ 25. Использование различных форм продвижения банковских продуктов и услуг. Кейс «Банковская реклама»	2	

	ПЗ 26. Кейс «Реклама для VIP-клиентов банка».	2	
	ПЗ 27 Кейс «Работа банков в социальных сетях»	2	
Тема 2.3. Формирование клиентской базы	Содержание	8	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	29. Классификация клиентов банка. Понятие и признаки клиента банка. Психологические типы клиентов. Взаимоотношения банка с клиентами. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности.	2	
	30. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности.	2	
	31. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	2	
	32. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2	
Итого за семестр		118	
Тема 2.4 Деловые коммуникации с клиентами банка, как основа продаж и продвижения банковских продуктов и услуг	Содержание	28/8	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	33. Деловая межкультурная коммуникация банка. Языковой аспект, этикет, нормы поведения, культурный код. Проблемы межкультурной коммуникации в банковской сфере. Культурные особенности различных банковских рынков.	2	
	34. Классификация и анализ видов деловых коммуникаций с клиентами банка (личные встречи, телефонные звонки, чаты, email, соцсети, мессенджеры).	2	
	35. Использование техник активного слушания и постановки открытых вопросов для выявления потребностей клиента. Работа с возражениями	2	
	36. Правила делового общения с клиентами банка.	2	
	37. Принципы деловой этики, рекомендации по коммуникации, требования к предоставлению информации и правила разрешения конфл	2	
	38. Технологии ведения переговоров с клиентами банка. Этапы, методы и приёмы, направленные на достижение взаимовыгодного решения при ведении переговоров с клиентами банка.	2	
	39. Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами банка. Психологические условия эффективного	2	

	взаимодействия с банковским клиентом. Объективные и субъективные психологические условия.		
	40. Разработка алгоритма работы с «холодными» и «тёплыми» клиентами (сегментация, подход, частота контактов). Невербальные коммуникации сотрудника банка (жесты, мимика, поза, зрительный контакт) в процессе продажи.	2	
	41. Основы теории и практики регулирования конфликтов. Природа конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Принципы эффективного управления конфликтами.	2	
	42. Оценка эффективности коммуникации с клиентом: расчёт конверсии звонков/встреч, анализ типовых ошибок.	2	
	В том числе практических занятий	8/8	
	ПЗ 28. Выявление потребностей клиента банка и оказание помощи в подборе оптимального варианта	2	
	ПЗ 29. Анализ и отработка возражений клиента при продаже банковского продукта (цена, срок, условия, доверие к банку).	2	
	ПЗ 30. Презентация платежных услуг клиентам и их представителям.	2	
	ПЗ 31. Разработка скрипта первичного телефонного звонка (cold call) для предложения банковского продукта (кредит, вклад, карта).	2	
Тема 2.5 Современные маркетинговые инструменты в продажах и продвижении банковских продуктов и услуг	Содержание	12/8	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	43. Современные маркетинговые инструменты.	2	
	44. Искусственный интеллект в банковском бизнесе	2	
	В том числе практических занятий	8/8	
	ПЗ 32. Анализ использования цифровых маркетинговых каналов (сайт, мобильное приложение, соцсети) для продвижения банковских продуктов.	2	
	ПЗ 33. Разработка рекламного объявления (баннера / поста / видеоролика) для конкретного банковского продукта (кредит, вклад, дебетовая карта).	2	
	ПЗ 34. Составление контент-плана для SMM-продвижения банковских услуг (Instagram / Telegram / VK).	2	
	ПЗ 35. Проведение SWOT-анализа банковского продукта (вклад, кредит, карта) с точки зрения маркетинга.	2	
Тема 2.6 Продажа	Содержание	6/2	ОК 01, ОК 02, ОК

платёжных услуг коммерческих банков	45. Оценка эффективности платёжных услуг банка. Коэффициент использования платёжных карт. Стоимость обслуживания платёжной карты. ROI (return on investment). ARPU (Average Revenue Per User). «Уровень портфеля» (portfolio yield).	2	03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	46. Основные стратегии улучшения платёжных услуг и повышения конкурентоспособности банка.	2	
	В том числе практических занятий	2/2	
	ПЗ 36. Разработка скрипта продажи платёжной услуги (например, подключение СБП, переводы за рубеж, оплата по QR-коду).	2	
Тема 2.7 Продажа и продвижение депозитных продуктов коммерческих банков	Содержание	62/36	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	47. Правовые основы организации депозитных операций с физическими и юридическими лицами.	2	
	48. Элементы депозитной политики банка. Разработка депозитных продуктов. Установление процентных ставок. Контроль за реализацией депозитной политики.	2	
	49. Организация каналов продаж. Маркетинговая деятельность в области депозитной политики банка.	2	
	50. Порядок организации работы по привлечению денежных средств во вклады (депозиты) физических лиц.	2	
	51. Порядок организации работы по привлечению денежных средств во вклады (депозиты) юридических лиц.	2	
	52. Порядок и условия проведения операций по вкладам (депозитных операций) физических лиц.	2	
	53. Порядок и условия проведения операций по вкладам (депозитных операций) юридических лиц.	2	
	54. Виды вкладов, принимаемых банками от юридических лиц	2	
	55. Виды вкладов, принимаемых банками от физических лиц	2	
	56. Порядок оформления вкладных операций юридических лиц	2	
	57. Порядок оформления вкладных операций физических лиц	2	
	58. Стандартное содержание договора банковского вклада (депозитного договора), основные условия, права и ответственность сторон	2	
59. «Пакетирование» услуг при продаже депозитных продуктов. Оформление сопутствующих операций. Предоставление услуг небанковского характера.	2		

В том числе практических занятий	36/36
ПЗ 37. Оценка условий и выбор сберегательного вклада.	2
ПЗ 38. Кейс «Уровень удовлетворённости клиентов платёжными услугами банка».	2
ПЗ 39. Разработка скрипта (сценария) для консультанта по продаже депозитного продукта клиенту	2
ПЗ 40. Презентация банковских продуктов и программ для партнеров банка;	2
ПЗ 41. Кросс-продажи: от предложения к решению на основе потребностей клиента.	2
ПЗ 42. Организация совместных промоакций с организациями-партнерами с целью продвижения продуктов банка.	2
ПЗ 43. Техники установление контакта с клиентами банка.	2
ПЗ 44. Принципы информирования клиентов о видах и условиях депозитных операций.	2
ПЗ 45. Помощь в выборе оптимального для клиента вида депозита.	2
ПЗ 46. Разработка маркетинговой кампании по продвижению депозитного продукта (выбор каналов, сообщение, бюджет).	2
ПЗ 47. Оформление договора банковского вклада	2
ПЗ 48. Депозитные договоры и бухгалтерские документы	2
ПЗ 49. Осуществление пролонгации договора по вкладу	2
ПЗ 50. Исчисление и выплата процентов по вкладам (депозитам)	2
ПЗ 51. Отражение в учете операций по вкладам (депозитам)	2
ПЗ 52. Организация оперативной работы по выполнению операций с ценными бумагами	2
ПЗ 53. Разработка нового депозитного продукта для физических лиц с учётом целевой аудитории и рыночной ситуации	2
ПЗ 54. Контроль за реализацией депозитной политики: разработка системы КРІ и мониторинга выполнения плановых показателей.	2
Промежуточная аттестация экзамен	6
Итого за 4 семестр	108
Всего МДК 03.01	228

<p>Учебная практика: иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам - осуществления продаж и оформления различных видов банковских операций 	72	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2</p>
<p>Производственная практика Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с банком: <ul style="list-style-type: none"> - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наме, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 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. 	72	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2</p>
<p>Промежуточная аттестация квалификационный экзамен</p>	18	
<p>Всего</p>	390	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Лаборатория «Учебный банк»: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, магнитно-маркерная учебная доска, наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация; техническими средствами обучения: компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office, мультимедийное оборудование, калькуляторы.

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в лабораториях образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях финансово-кредитного профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области финансы и экономика.

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

3.2.1 Электронные издания (электронные ресурсы)

1 Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 606 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16819-8. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/544958>

2 Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. - 524 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16709-2. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/544950>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 №14-ФЗ (ред. от 24.07.2023 г.).

2. Федеральный закон от 10.12.2003 г. N 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле» (ред. от 24.07.2023 г.).

3. Федеральный закон от 26.03.1998 N 41-ФЗ «О драгоценных металлах и драгоценных камнях» (ред. от 29.12.2022 г.).

4. Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» (ред. от 03.08.2023 г.).
5. Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (ред. от 28.09.2020 г.).
6. Положение Банка России от 29. 01. 2018 г. N 630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации» (ред. от 31.05.2022 г.).
7. Инструкция Банка России от 16.08.2017 N 181-И «О порядке представления резидентами и нерезидентами уполномоченным банкам подтверждающих документов и информации при осуществлении валютных операций, о единых формах учета и отчетности по валютным операциям, порядке и сроках их представления» (ред. от 25.01.2022 г.).
8. Указания Банка России от 26.12.2006 N 1778-У «О признаках платежеспособности и правилах обмена банкнот и монеты Банка России» (ред. от 22.08.2014 г.).
9. Указания Банка России от 25.11.2009 N 2346-У «О хранении в кредитной организации в электронном виде отдельных документов, связанных с оформлением бухгалтерских, расчетных и кассовых операций при организации работ по ведению бухгалтерского учета» (ред. от 19.05.2020 г.).
10. Указания Банка России от 30.07.2014 N 3352-У «О формах документов, применяемых кредитными организациями на территории Российской Федерации при осуществлении кассовых операций с банкнотами и монетой Банка России, банкнотами и монетой иностранных государств (группы иностранных государств), операций со слитками драгоценных металлов, и порядке их заполнения и оформления» (ред. от 28.09.2020 г.).

Электронные ресурсы:

- 1 Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - Режим доступа <http://www.consultant.ru>
- 2 Электронная библиотека издательства «Юрайт» - Режим доступа: <https://bibli-online.ru/>.
- 3 Электронно-библиотечная система «Znanium» режим доступа: <http://www.znanium.com/>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК3.1	Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении консультирования клиентов банка	Текущий контроль: Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
ПК 3.2	Демонстрация профессиональных знаний и умений при продвижении банковских продуктов и услуг	Оценка выполнения заданий на практических занятиях Оценка устного опроса Оценка решения практикоориентированных заданий Промежуточная аттестация Экзамен по МДК 03.01 Дифференцированный зачет УП 03.01, защита отчета по практике Дифференцированный зачет ПП 03.01, защита отчета по практике Квалификационный экзамен
ОК 01	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Текущий контроль: Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе тестирования, подготовки презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике Оценка выполнения заданий на практических занятиях
ОК 02	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные	Оценка устного опроса Оценка решения практикоориентированных заданий Промежуточная аттестация Экзамен по МДК 03.01 Дифференцированный зачет УП 03.01, защита отчета по практике Дифференцированный зачет ПП 03.01, защита отчета по практике Квалификационный экзамен
ОК 03	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении	

	профессионального модуля	
ОК 04	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 06	Демонстрация понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	
ОК 07	Демонстрация знаний правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения	
ОК 08	Демонстрация знаний рисков физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения	
ОК 09	Демонстрация правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Демонстрация знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Демонстрация особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности	