

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ  
КОЛЛЕДЖ»**

**ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким  
профессиям рабочих, должностям служащих (20002  
Агент банка)  
для обучающихся специальности  
**38.02.07 Банковское дело****

2022 г.

### **Аннотация**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело (Утвержден Приказом Министерства образования и науки №67 от 05 февраля 2018 г.) и в соответствии с учебным планом СмК специальности 38.02.07 Банковское дело, утверждённым директором колледжа Кандауровой Н.В. на 2022 г.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования "Ставропольский многопрофильный колледж"

Разработчики:

1. Данилов Сергей Владимирович

Рабочая программа обсуждена на заседании Методического объединения укрупненных групп специальностей 38.00.00

Протокол № 6 от 25.05.2022 г. Председатель МО Астафьев В. А.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Методического совета

Протокол № 6 от 26.05.2022 г. Председатель МС Шляхова Н. И.

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

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

Рабочая программа профессионального модуля - является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **38.02.07 Банковское дело**

в части освоения основного вида деятельности (ВД): **ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)** и соответствующие профессиональные компетенции и личностные результаты:

#### **1.1.1. Перечень общих компетенций**

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

#### **1.1.2. Перечень личностных результатов**

| <b>Код</b> | <b>Наименование личностных результатов</b>                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЛР 4       | Проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознавать ценность собственного труда. Стремиться к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».                                                                |
| ЛР 7       | Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.                                                                                                            |
| ЛР 13      | Соблюдать в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействовать коррупции и экстремизму, обладать системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности |

| Код   | Наименование личностных результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЛР 14 | Готовность соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; де-монстрирующий профессиональную жизнестойкость |
| ЛР 16 | Выполняющий требования действующего законодательства, правил и положений внутренней документации Банка в полном объеме                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ЛР 21 | Осознающий принципы корпоративной социальной ответственности, соблюдающий минимальные стандарты социально ответственного поведения по отношению к клиентам                                                                                                                                                                                                                                    |

### 1.1.3. Перечень профессиональных компетенций и видов деятельности

| Код     | Наименование профессиональных компетенций                                       |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------|
| ВД      | Консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам                     |
| ПК 1.1. | Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;                           |
| ПК 1.4. | Осуществлять межбанковские расчеты;                                             |
| ПК 1.6. | Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт. |
| ПК 2.2. | Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;                                       |

## 1.2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

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

### **иметь практический опыт:**

1. Консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам

### **уметь:**

1. - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

2. - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;

3. - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и

услуг;

**знать:**

1. - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; - психологические типы клиентов; - приёмы коммуникации; - способы выявления потребностей клиентов; - каналы для выявления потенциальных клиентов.

2. этапы продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; - способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; - способы продвижения банковских продуктов;

3. - организационно-управленческую структуру банка; - составляющие успешного банковского бренда; - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; - понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - основные формы продаж банковских продуктов; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - условия успешной продажи банковского продукта;

4. - определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - классификацию банковских операций; - особенности банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг; - понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля**

Всего - 68 час(-а, -ов), в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 58 час(-а, -ов), включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 58 час(-а, -ов);

самостоятельной работы обучающегося - 10 час(-а, -ов);

**2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)**

| <b>Наименование разделов ПМ, МДК и тем</b>            | <b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)</b> | <b>Объём часов</b> | <b>Уровень освоения</b> | <b>Коды компетенций и личностных результатов</b> |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------------------------------|
| МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка" |                                                                                                                                                                     | 58                 |                         |                                                  |

| Наименование разделов ПМ, МДК и тем               | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены) | Объём часов | Уровень освоения | Коды компетенций и личностных результатов                                                                                                  |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тема №1.<br>Раздел . Банковские продукты и услуги | Содержание учебного материала                                                                                                                                |             |                  | ОК 01., ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.1., ПК 1.4., ЛР 21, ЛР 16, ПК 1.6., ПК 2.2. |
|                                                   | 1 <b>Лекция №1.</b> Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 1                                                                                    | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 2 <b>Лекция №2.</b> Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 2                                                                                    | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 3 <b>Лекция №3.</b> Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 3                                                                                    | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 4 <b>Практическое занятие №1.</b> Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 1                                                                      | 2           | 2                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 5 <b>Практическое занятие №2.</b> Банковская триада. Качество банковских услуг. Часть 2                                                                      | 2           | 2                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 6 <b>Лекция №4.</b> Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Часть 1                                                                    | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 7 <b>Лекция №5.</b> Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Часть 2                                                                    | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 8 <b>Практическая подготовка №1.</b> Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке                                                            | 2           | 2                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 9 <b>Лекция №6.</b> Продуктовая линейка банка. Часть 1                                                                                                       | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 10 <b>Лекция №7.</b> Продуктовая линейка банка. Часть 2                                                                                                      | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 11 <b>Практическая подготовка №2.</b> Продуктовая линейка банка. Часть 1                                                                                     | 2           | 2                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 12 <b>Практическая подготовка №3.</b> Продуктовая линейка банка. Часть 2                                                                                     | 2           | 2                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 13 <b>Практическая подготовка №4.</b> Продуктовая линейка банка. Часть 3                                                                                     | 2           | 2                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 14 <b>Лекция №8.</b> Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 1                                           | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 15 <b>Лекция №9.</b> Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 2                                           | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 16 <b>Практическая подготовка №5.</b> Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 1                          | 2           | 2                |                                                                                                                                            |
|                                                   | 17 <b>Практическая подготовка №6.</b> Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Часть 2                          | 2           | 2                |                                                                                                                                            |

| Наименование разделов ПМ, МДК и тем                                                                                         | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)                                                     | Объём часов | Уровень освоения | Коды компетенций и личностных результатов                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Тема №2.</b><br>Формирование клиентской базы                                                                             | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                             |             |                  | ЛР 21, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 10., ОК 11., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16 |
|                                                                                                                             | 1 <b>Лекция №10.</b> Виды каналов продаж банковских продуктов                                                                                                                                                    | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                             | 2 <b>Практическая подготовка №7.</b> Виды каналов продаж банковских продуктов                                                                                                                                    | 2           | 2                |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                             | 3 <b>Лекция №11.</b> Продвижение банковских продуктов                                                                                                                                                            | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                             | 4 <b>Практическая подготовка №8.</b> Продвижение банковских продуктов                                                                                                                                            | 2           | 2                |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                             | 5 <b>Лекция №12.</b> Формирование клиентской базы                                                                                                                                                                | 2           | 1                |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                             | 6 <b>Практическая подготовка №9.</b> Формирование клиентской базы                                                                                                                                                | 2           | 2                |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                             | 7 <b>Практическая подготовка №10.</b> Формирование клиентской базы                                                                                                                                               | 2           | 2                |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                             | 8 <b>Самостоятельная работа №1.</b> Работа с сайтом АРБ ( <a href="http://arb.ru/">http://arb.ru/</a> ) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц. | 2           | 3                |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                             | 9 <b>Самостоятельная работа №2.</b> Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.                                                                                | 2           | 3                |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                             | 10 <b>Самостоятельная работа №3.</b> Обеспечение защиты прав и интересов клиентов                                                                                                                                | 2           | 3                |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                             | 11 <b>Самостоятельная работа №4.</b> Банковская тайна                                                                                                                                                            | 2           | 3                |                                                                                                                                            |
|                                                                                                                             | 12 <b>Самостоятельная работа №5.</b> Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов                                                                                                         | 2           | 3                |                                                                                                                                            |
| Форма контроля - Экзамен                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                  |             |                  |                                                                                                                                            |
| Всего по МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка"                                                              |                                                                                                                                                                                                                  | 58          |                  |                                                                                                                                            |
| <b>Всего по ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка):</b> |                                                                                                                                                                                                                  | 68          |                  |                                                                                                                                            |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### **3. Условия реализации профессионального модуля**

#### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)**

Реализация МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка" предполагает наличие:

Кабинет финансов, денежного обращения и кредитов, анализа ФХД, междисциплинарных курсов, денежной и банковской статистики, структуры и функций Центрального банка РФ, банковского регулирования и надзора, деятельности кредитно-финансовых институтов;

1. Стол 4;
2. Стул 4;
3. Доска 1;
4. Парты 15;
5. Стенды 5;
6. Плакаты 4;
7. Информационные стойки 3;
8. Машинка счета денег 1;
9. Детектор купюр 2;
10. Автоматизированное рабочее место 3;
11. Сетевой коммутатор 1;

### **3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля**

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы для **МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка"**:

Основная литература:

Маркова, О.М. Организация деятельности коммерческого банка: учебник / Маркова О.М.- Москва : КноРус, 2021. — 531 с. — ISBN 978-5-406-07656-9. — Режим доступа: <https://book.ru/book/938805>

Бровкина, Н.Е. Банк и банковские операции: учебник / Бровкина Н.Е., Лаврушин О.И., Варламова С.Б., Гаврилин А.В., Гурина Л.А., Дадашева О.Ю., Ершова Т.А., Казанкова Н.С., Ковалева Н.А., Ларионова И.В. — Москва : КноРус, 2020. — 268 с. — ISBN 978-5-406-01890-3. — Режим доступа: <https://book.ru/book/936826>

Дополнительная литература:

Банковские операции: учебное пособие / Лаврушин О.И., под ред., Валенцева Н.И., Ларионова И.В., Мамонова И.Д., Московская Н.А., Ольхова Р.Г., Соколинская Н.Э. — Москва : КноРус, 2021. — 379 с. — ISBN 978-5-406-07874-7. — Режим доступа: <https://book.ru/book/938243>

Морозко, Н.И. Операции Банка России : учебник / Морозко Н.И. — Москва : КноРус, 2021. — 160 с. — ISBN 978-5-406-03342-5. — Режим доступа: <https://book.ru/book/936328>

Информационные справочно-правовые системы и ресурсы:

[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

[www.bankir.ru](http://www.bankir.ru)

[www.univelive.ru](http://www.univelive.ru)

[www.bankdelo.ru](http://www.bankdelo.ru)

[www.banki-delo.ru](http://www.banki-delo.ru)

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

### 4.1. Таблица соответствия компетенций показателям оценки результата

| Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)                                                                                                   | Основные показатели оценки результата                                                    | Формы и методы контроля и оценки                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; | Осуществление эффективной грамотной деловой коммуникаций                                 | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;                                                     | Выбор и применение методов решения профессиональных задач                                | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;                                 | Выбор и применение методов и способов поиска и интерпретации информации                  | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;                                                                        | Использование технологий самоменеджмента                                                 | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;                                                    | Выбор эффективных коммуникаций                                                           | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.                                  | Выбор и применение инструментов оценки инвестиций и стратегического менеджмента          | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;                                                                                | Применение типовых информационных технологий в рамках основных видов деятельности        | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;                                                                   | Применение инструментов документирования и делопроизводства, с учетом иностранных языков | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |
| ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;                                                                                                 | Демонстрация умения вести расчетно-кассовое обслуживание клиентов                        | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |
| ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты;                                                                                                                   | Ведение межбанковских расчетов                                                           | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |

| <b>Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)</b>                      | <b>Основные показатели оценки результата</b>                                              | <b>Формы и методы контроля и оценки</b>                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт. | Применение инструктивного материала по проведению расчетных операций с платежными картами | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |
| ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;                                       | Имитация осуществления и оформления выдачи кредитов                                       | Оценка выполнения практических заданий. Аттестация по модулю. Экспертные оценки |

4.2. Образовательные результаты освоения образовательной программы профессионального модуля, подлежащие проверке

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Формы и методы контроля и оценки результата                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Иметь практический опыт:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                             |
| Консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам |
| Умения:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                             |
| - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.                                                                                                | уметь: -осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.                                                                                                | Решение практических задач                                  |
| - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; | уметь - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; | Решение практических задач                                  |

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Показатели оценки результата                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Формы и методы контроля и оценки результата |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;                                                                                                                                                                      | уметь : -выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; | Решение практических задач                  |
| Знания:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                             |
| - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; - психологические типы клиентов; - приёмы коммуникации; - способы выявления потребностей клиентов; - каналы для выявления потенциальных клиентов.                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Устный опрос                                |
| этапы продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; - способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; - способы продвижения банковских продуктов;                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Устный опрос                                |
| - организационно-управленческую структуру банка; - составляющие успешного банковского бренда; - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; - понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - основные формы продаж банковских продуктов; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - условия успешной продажи банковского продукта; |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Устный опрос                                |

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки результата |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------|
| - определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - классификацию банковских операций; - особенности банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг; - понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; |                              | Устный опрос                                |

#### 4.3. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам профессионального модуля

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Код ОК, ПК, ЛР                                                                                                                                          | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения, фонды оценочных средств |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Иметь практический опыт:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                                                                                |
| Консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ОК 05., ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 11., ОК 09., ОК 10., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.6., ПК 2.2., Базовый код, ЛР 4, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 16, ЛР 21 | №                                                                              |
| Умения:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                         |                                                                                |
| - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов. | ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13              | Задания к практической подготовке №1-25                                        |

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Код ОК, ПК, ЛР                                                                                                                             | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения, фонды оценочных средств |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| - выявлять потребности клиентов;<br>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; | ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 | Задания к практической подготовке №1-25                                        |
| - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;                                                                                                                                           | ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 | Задания к практической подготовке №1-25                                        |
| <b>Знания:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                            |                                                                                |
| - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; - психологические типы клиентов; - приёмы коммуникации; - способы выявления потребностей клиентов; - каналы для выявления потенциальных клиентов.                                                                                                                                                                              | ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 | Вопросы на экзамен №1-50                                                       |

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Код ОК, ПК, ЛР                                                                                                                             | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения, фонды оценочных средств |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| этапы продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; - способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; - способы продвижения банковских продуктов;                                                                                                                                                            | ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 | Вопросы на экзамен №1-50                                                       |
| - организационно-управленческую структуру банка; - составляющие успешного банковского бренда; - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; - понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - основные формы продаж банковских продуктов; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - условия успешной продажи банковского продукта; | ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13 | Вопросы на экзамен №1-50                                                       |

| Наименование образовательного результата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Код ОК, ПК, ЛР                                                                                                                                    | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения, фонды оценочных средств |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <p>- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - классификацию банковских операций; - особенности банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг; - понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</p> | <p>ПК 2.2., ПК 1.6., ПК 1.4., ПК 1.1., ОК 11., ОК 10., ОК 09., ОК 05., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ЛР 7, ЛР 4, ЛР 21, ЛР 16, ЛР 14, ЛР 13</p> | <p>Вопросы на экзамен №1-50</p>                                                |