



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК ргУТИС

**УТВЕРЖДЕНО:**

Ученым советом Института  
сервисных технологий

Протокол № 10 от 24.02.2021  
с изм. Протокол № 11 от 16.04.2021  
с изм. Протокол № 14 от 30.06.2021  
с изм. Протокол № 3 от 20.10.2021

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

***ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ***

***ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ***

основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования -  
программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности: *38.02.07 Банковское дело*

Квалификация: *Специалист банковского дела*

*год начала подготовки: 2021*

| должность            | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|---------|------------------------------|
| <i>преподаватель</i> |         | <i>Баранова А.А.</i>         |

**Разработчики:**

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:

| должность            | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|---------|------------------------------|
| <i>преподаватель</i> |         | <i>Баранова А.А.</i>         |

Методические указания согласованы и одобрены представителем работодателей:

| должность  | подпись | ФИО                   |
|--|---------|-----------------------|
| <i>Управляющий<br/>дополнительным офисом<br/>«Отделение в<br/>г. Подольск» ПАО<br/>«МИнБанк»</i> |         | <i>Молостова И.Г.</i> |

## 1. Общие положения

Методические указания предназначены для обучающихся по ОПОП СПО по специальности 38.02.07 «Банковское дело», изучающих профессиональный модуль ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих», и могут использоваться как на учебных занятиях, которые проводятся под руководством преподавателя, так и для самостоятельного выполнения практических работ, предусмотренных рабочей программой во внеаудиторное время.

**Цели освоения профессионального модуля:** в результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Перечень общих компетенций

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

Перечень профессиональных компетенций

| Код     | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций  |
|---------|---|
| ПК 1.1. | Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов  |
| ПК 1.4. | Осуществлять межбанковские расчеты  |
| ПК 1.6. | Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт                        |
| ПК 2.2. | Осуществлять и оформлять выдачу кредитов  |
| ПК 3.1  | Проводить идентификацию клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев. |
| ПК 3.2  | Проверять полноту и достоверность предоставленных данных и корректность оформления бланков.           |

|        |  |
|--------|--|
| ПК 3.3 | Осуществлять уведомление контролирующих органов и клиентов об открытии банковского счета     |
| ПК 3.4 | Консультировать клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления. |

### **Виды занятий.**

В процессе изучения профессионального модуля используются следующие виды занятий:

- работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – теоретическое обучение (лекции) и практические занятия;
- самостоятельная учебная работа обучающихся.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **уметь:**

- собирать сведения, получаемые в целях идентификации клиентов и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев;
- выявлять ошибки в оформлении бланков;
- оценивать достоверность предоставленных данных;
- использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов
- презентовать платежные услуги клиентам и их представителям;
- организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями;
- устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг;
- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
- 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;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи 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.

**Знать:**

основы психологии общения и ведения;  
консультационной работы с клиентами;  
основы делового этикета;  
технологии ведения переговоров;  
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;  
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;  
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;  
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.

**Формы контроля**

В процессе изучения профессионального модуля предусмотрены следующие формы контроля по овладению общекультурными и профессиональными компетенциями: текущий контроль, промежуточная аттестация (экзамен, дифференцированный зачет, контрольная работа), контроль самостоятельной работы обучающихся, аттестация остаточных знаний студентов.

**Текущий контроль** осуществляется в течение семестра в виде оценки выполнения практических работ, устного опроса.

**Промежуточная аттестация** осуществляется в форме экзамена, дифференцированного зачета, других форм контроля.

**Контроль самостоятельной работы студентов** осуществляется в течение всего семестра. Преподаватель самостоятельно определяет формы контроля самостоятельной работы студентов в зависимости от содержания разделов и тем, выносимых на самостоятельное изучение. Такими формами могут являться: тестирование, видеопрезентации, проектные технологии, контрольные работы и др.

## **2. Практические занятия**

Практические занятия — метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у учащихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия отнесены к основным видам учебных занятий, составляют важную часть теоретической и профессиональной подготовки. В процессе занятия обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют одну или несколько практических работ. Содержание практических работ составляют: изучение нормативных документов и справочных материалов, анализ производственной документации, выполнение заданий с их использованием; анализ служебно-производственных ситуаций, решение конкретных служебных, производственных, экономических, и других заданий, принятие управленческих решений, решение задач разного рода.

### **Тематика и содержание**

#### **МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности "Агент банка"**

##### **Тема 1.1. Банковская триада.**

##### **Качество банковских услуг.**

Содержание:

«Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»

Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».

Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».

**Цель занятия:** научиться выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг, оценивать удовлетворенность клиентов,

*научиться персональному подходу к клиентам банка.*

«Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».

***Цель занятия:*** *научиться определять преимущества банковских продуктов для потребителей*

### **Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.**

Содержание:

«Консультирование клиентов по тарифам банка».

Кейс «Проблемы ценообразования в банках».

Практическое задание на определение ценовой политики банка.

***Цель занятия:*** *научиться консультировать клиентов по тарифам банка, научиться пользоваться тарифами банка.*

### **Тема 1.3 Продуктовая линейка банка**

Содержание:

«Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»

Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».

***Цель занятия:*** *научиться консультировать корпоративных клиентов банка по выбору банковских продуктов*

«Выявление потребностей клиентов».

Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»

***Цель занятия:*** *научиться выявлению потребностей клиентов-физических лиц*

### **Тема 1.4**

### **Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.**

Содержание:

«Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».

Кейс 1. «Запоминающийся образ банка».

Кейс 2. «Сила банковского бренда».

Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».

Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»

***Цель занятия:*** *научиться формированию положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка, научиться отличию банковского бренда.*

«Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».

*Цель занятия: научиться поиску информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг*

### **Тема 1.5 Технология приема на обслуживание клиентов**

Содержание:

Анализ методов идентификации клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев

*Цель занятия: научиться проводить идентификацию клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев*

Анализ анкеты (досье) клиента. Оформление договора на предоставление банковских платежных услуг

*Цель занятия: научиться анализировать анкету (досье) клиента, оформлять договор на предоставление банковских платежных услуг*

## **3. Тематика и содержание самостоятельной работы**

### **МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности "Агент банка"**

Повторение и проработка конспектов лекций, учебной и специальной литературы. Разработка форм документов, порядка их заполнения, алгоритмов и методик оказания банковских услуг, технологических инструкций..

1. Работа с сайтом АРБ (<http://arb.ru/>) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.

2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги, изучение продуктовой линейки.

3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития.

4. Подготовка презентаций на темы:

- Перекрестные продажи cross-sales.
- Элементы стратегии продаж банковских продуктов.
- Фронт-офис продаж банка.
- Персональные продажи.
- Имиджевая реклама.
- Реклама в прессе.
- Радио и телереклама.
- Спонсоринг.
- Продакт-плейсмент.

- Паблик рилейшнз (PR).
- Медиа – рилайшенз.
- Преимущества лояльного клиента.
- CRM – система.
- Процесс формирования лояльности клиентов.
- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.

5. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».

## **Информационное обеспечение обучения.**

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

#### **Основная литература**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 23.05.2018 г.).
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ « О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).
4. Основы банковского дела: учебник / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. — <http://znanium.com/catalog/document?id=346985>
- 5 Организация деятельности коммерческого банка: Учебник / Маркова О.М. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2018 <http://znanium.com/catalog/document?id=369985>
6. Основы банковского дела : учебное пособие / О.И. Лаврушин под ред. и др. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/926065>

#### **Электронные издания (электронные ресурсы)**

- 1.Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа <http://www.cbr.ru>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>
4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.
6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.
7. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в



сети Интернет.

8. Каталог электронных библиотек

<http://znanium.com/>

#### **Дополнительные источники**

1. Выполнение внутрибанковских операций и их учет : учебник / О.В. Курныкина, Н.Э. Соколинская, С.В. Зубкова. — Москва : КноРус, 2019.

<https://www.book.ru/book/931486>

2. Банковские операции : учебное пособие / О.И. Лаврушин под ред. и др. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/916995>