



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Ученым советом**  
**Института сервисных технологий**  
**Протокол №5 от 27.01.2023**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**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**

***38.02.07 Банковское дело***

**Квалификация: *Специалист банковского дела***

***год начала подготовки:2023***

**Разработчики:**


должность	ученая степень и звание, ФИО
<b>преподаватель</b>	<b>Баранова А.А.</b>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<b>преподаватель</b>	<b>Баранова А.А.</b>


**Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:**

должность	ФИО
Управляющий Дополнительным офисом «Отделение в г. Подольск» АО «МИнБанк»	<b>Молостова И.Г.</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 2

## *СОДЕРЖАНИЕ*

- 1    Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля**
- 2    Структура и содержание профессионального модуля**
- 3    Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
- 4    Фонд оценочных средств профессионального модуля**
- 5    Условия реализации профессионального модуля**
- 6    Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 3

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### Модуль ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

#### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля.


В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен овладеть практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с обобщенной трудовой функцией код А/02.4 «Открытие, ведение и закрытие счетов» профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 14 ноября 2016 г. N 645н.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» (Агент банка) и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

##### 1.1.1. Перечень общих компетенций<sup>1</sup>

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9.	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

<sup>1</sup> В данном подразделе указываются только те компетенции и личностные результаты, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю. Личностные результаты переносятся из Приложения 3 ПООП.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 4


### 1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».
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.

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен<sup>2</sup>:

Иметь практический опыт	выполнения работ Агента банка
Уметь	<p>консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям;  использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией.</p> <p>консультировать клиентов по операциям с использованием различных видов платежных карт  составлять договор о залоге  собирать сведения, получаемые в целях идентификации клиентов и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.  выявлять ошибки в оформлении бланков;  оценивать достоверность предоставленных данных</p> <p>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</p> <p style="text-align: right;">осуществлять поиск</p>

<sup>2</sup> Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5


	<p>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.</p>
Знать	<p>виды платежных документов, порядок проверки их соответствия условиям и формам расчетов;          системы межбанковских расчетов;          нормативные правовые документы, регулирующие совершение операций с использованием платежных карт;          законодательство Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;          законодательство Российской Федерации о персональных данных;          нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите);          порядок идентификации клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев и обновления сведений о них;          нормативно-правовые документы, регулирующие осуществление платежных услуг;          порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов платежных услуг;          основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами;</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 6

	<p>           основы делового этикета;            технологию 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.         </p>
--	--

#### 1.1.4. Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
ЛР 13	Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 7

	принимать решение в условиях риска и неопределенности
ЛР 14	Готовый 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; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий
ЛР 16	Имеющий аналитическое мышление, устойчивое внимание
ЛР 17	Проявляющий требовательность как к себе, так и к окружающим

## 1.2. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего часов - **267**

Из них:

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

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>111</b>
<b>Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>108</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	54
практические занятия, <i>в том числе практическая подготовка</i>	54 27
Консультации	-
Промежуточная аттестация: 3 семестр – другие формы контроля 4 семестр - дифференцированный зачет	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>3</b>

**УП.03.01 Учебная практика – 72 часа**

**ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности) – 72 часов**

**Промежуточная аттестация - ПМ.03.Эк – Экзамен квалификационный – 12 часов**



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»


Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.									
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа <sup>3</sup>
				Обучение по МДК				Практики			
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная	Консультации <sup>4</sup>	
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов) <sup>5</sup>	Консультации <sup>4</sup>								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 1.1, 1.4, 1.6 ПК 2.2, ПК 3.1-3.4	Технология выполнения работ по должности "Агент банка"	111	27	108	12	54	X	72	72	X	3
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72		
	Учебная практика	72									
	Промежуточная аттестация	12									
	<b>Всего:</b>	<b>267</b>	<b>27</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>54</b>		<b>72</b>	<b>72</b>		<b>3</b>

<sup>3</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

<sup>4</sup> Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

<sup>5</sup> Данная колонка указывается только для специальностей СПО.



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 9

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**


Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем в часах
1	2	3
<b>Раздел 1. Банковские продукты и услуги</b>		<b>89</b>
<b>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</b>		<b>52</b>
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	<b>Содержание</b> <b>1.</b> Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна. <b>2.</b> Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками. <b>3.</b> 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.	<b>16</b>
<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		<b>8</b>
<b>1. Практическое занятие «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»</b>		<b>4</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 10

	Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты». <b>2. Практическое занятие «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».</b>	4
<b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</b>	<b>Содержание</b> <b>1.</b> Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. <b>2.</b> Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	12
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	
	<b>1. Практическое занятие «Консультирование клиентов по тарифам банка».</b> Кейс «Проблемы ценообразования в банках». <b>2. Практическое занятие.</b> Практическое задание на определение ценовой политики банка.	6
<b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание</b> <b>1.</b> Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. <b>2.</b> Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование..	12
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	
	<b>1. Практическое занятие «Выявление потребностей клиентов».</b> Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов». <b>2. Практическое занятие «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»</b> Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица» <b>3. Практическое занятие «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи».</b> Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».	6



	Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».	
<b>Тема 1.4</b> <b>Корпоративный и</b> <b>продуктовые</b> <b>бренды банка.</b> <b>Конкурентоспособн</b> <b>ость банковских</b> <b>продуктов.</b>	<b>Содержание</b> <b>1.</b> Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	<b>12</b>
	<b>2.</b> Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>6</b>
	<b>1. Практическое занятие</b> «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»	<b>6</b>
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> <b>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. <b>2.</b> Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги. <b>3.</b> Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки. <b>4.</b> 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. <b>5.</b> Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.	<b>1</b>	
<b>Учебная практика раздела 1</b> <b>Виды работ</b> <b>1.</b> Урок-экскурсия в банк. <b>2.</b> Занятия в мастерских «Учебный банк». Тематика занятий:	<b>36</b>	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		<i>Лист 12</i>

– «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций»); 3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 8. Изучение стратегии развития банка. 9. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.		
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>		<b>94</b>
<b>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</b>		<b>56</b>
<b>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>	<b>20</b>
	<b>1.</b> Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продаж. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	
	<b>2.</b> Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.	
	<b>3.</b> Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.	
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		<b>10</b>




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

СМК  
РГУТИС

Лист 13

	<p><b>1. Практическое занятие</b> «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Private banking -сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг».</p> <p><b>2. Практическое занятие</b> «Пластиковая безопасность».</p>	<b>10</b>
<p><b>Тема 2.2.</b> <b>Продвижение банковских продуктов</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <p><b>1.</b> Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).</p>	<b>16</b>
	<p><b>2.</b> Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</p>	
	<p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p>	<b>8</b>
	<p><b>1. Практическое занятие</b> «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».</p>	<b>8</b>
<p><b>Тема 2.3</b> <b>Формирование клиентской базы</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <p><b>1.</b> Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.</p> <p><b>2.</b> Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания,</p>	<b>20</b>


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 14

	дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды. <b>3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</b>	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>10</b>
	<b>1. Практическое занятие «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».</b>	10
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</b> 1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) 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. 2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».		2
<b>Учебная практика раздела № 2</b> <b>Виды работ</b>		<b>36</b>



<p><b>1</b> Занятия в мастерской «Учебный банк:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».</li><li>2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».</li><li>3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</li><li>4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</li><li>5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</li><li>6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</li><li>7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</li><li>8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</li><li>9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</li><li>10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</li><li>11. Тренинг «Определение типа клиента».</li><li>12. Практикум «Моделирование поведения клиента».</li><li>13. Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.</li></ol>	
<b>Курсовой проект (работа) не предусмотрен</b>	-
<b>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) не предусмотрены</b>	-
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) не предусмотрена</b>	-
<b>Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</b> <b>Виды работ</b> 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус;	<b>72</b>



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		<i>Лист 16</i>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схему организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информацию о рейтингах и премиях банка;</li> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</li> <li>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</li> <li>4. Изучение тарифов банка.</li> <li>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</li> <li>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</li> <li>7. Анализ клиентской базы банка.</li> <li>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</li> <li>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</li> <li>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</li> <li>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</li> <li>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке</li> <li>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</li> </ol>	<b>12</b>
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>267</b>

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. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**

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.

#### **3.1. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/ семинаров**

##### **Практическое занятие 1.**

##### **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».

##### **Практическое занятие 2.**

##### **Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.**

Содержание: «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».

##### **Практическое занятие 3.**

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

Содержание: «Консультирование клиентов по тарифам банка».

Кейс «Проблемы ценообразования в банках».

##### **Практическое занятие 4. Практическое задание на определение ценовой политики банка.**

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

Содержание: Практическое задание на определение ценовой политики банка.

##### **Практическое занятие 5.**

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

Содержание: «Выявление потребностей клиентов».

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

##### **Практическое занятие 6.**



### **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».

Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»

#### **Практическое занятие 6.**

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

Содержание: «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи».

Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».

Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».

#### **Практическое занятие 7.**

### **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»

#### **Практическое занятие 8.**

### **Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов**

Содержание: «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».

Практическое задание «Первый звонок»

Кейс «Private banking -сервис мирового уровня».

Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания».

Кейс «Интернет-банкинг».

#### **Практическое занятие 9.**

### **Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов**

Содержание: «Пластиковая безопасность».

#### **Практическое занятие 10.**

### **Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов**

Содержание: «Использование различных форм продвижения банковских продуктов»

Кейс «Банковская реклама»

Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка».

Практическое задание «Рекламируем наш банк».

Кейс «Работа банков в социальных сетях».

Кейс «Благотворительность».

#### **Практическое занятие 11.**

### **Тема 2.3 Формирование клиентской базы**

Содержание: «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».

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



Самостоятельная работа — вид учебы по заданиям преподавателя, для выполнения которых необходимо использовать активную мыслительную, поисково-исследовательскую и аналитическую деятельность.

Виды самостоятельной работы обучающихся, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер.

Виды самостоятельной работы, направленной на: формирование умений:

- решение задач и упражнений по образцу;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- подготовка к деловым играм;
- проектирование и моделирование объектов, процессов профессиональной деятельности;
- использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета;
- овладение знаниями:
  - работа с текстами (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
  - работа со словарями и справочниками;
  - изучение нормативных документов;
  - учебно-исследовательская работа; – использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета;
- закрепление и систематизацию знаний:
  - работа с конспектом лекций, учебным материалом (учебником, первоисточником, дополнительной литературой, аудио- и видеозаписями) в т.ч. по составлению таблиц для систематизации учебного материала; составлению плана и тезисов ответа; ответов на контрольные вопросы;
  - аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.);
  - подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
  - подготовка рефератов, докладов, презентаций

### **Тематика и содержание**

#### **Тема: Банковские продукты и услуги**

Содержание:

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.
3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.



4. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития.
5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.

## Тема: **Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг**

Подготовка презентаций на темы:

- Перекрестные продажи cross-sales.
  - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг.
  - Финансовый бутик Private banking.
  - Стратегия пакетирования банковских продуктов.
  - Элементы стратегии продаж внутри банка.
  - Фронт-офис продаж банка.
  - Персональные продажи.
  - Имиджевая реклама.
  - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) 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.
2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».

## **4.Фонд оценочных средств профессионального модуля**

### **4.1. Формы аттестации по профессиональному модулю**

Таблица 1

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности «Агент банка»	Другие формы контроля, дифференцированный зачет	Экспертная оценка результатов деятельности студентов при выполнении контрольных работ и тестирования
Учебная практика	дифференцированный зачет	Выполнение отчета по практике
Производственная практика	Дифференцированный зачет	Выполнение отчета по практике
Аттестация по модулю - Экзамен квалификационный		



## 4.2. Результаты освоения профессионального модуля

### Профессиональные, общие компетенции, личностные результаты

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Результаты (освоенные дополнительные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	Демонстрация профессиональных знаний осуществления межбанковских расчетов в кредитных организациях.
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.
ПК 3.1. Проводить идентификацию клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.	Изложение способов и этапов проведения идентификации клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.
ПК 3.2. Проверять полноту и достоверность предоставленных данных и корректность оформления бланков.	Изложение способов и этапов проведения проверки полноты и достоверности предоставленных данных и корректность оформления бланков
ПК 3.3. Осуществлять уведомление контролирующих органов и клиентов об открытии банковского счета	Изложение способов и сроков уведомления налоговых органов и органов контроля уплаты страховых взносов об открытии банковского счета
ПК 3.4. Консультировать клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления.	Демонстрация умения консультирования клиентов по разным видам банковских продуктов.

Общие компетенции	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных



деятельности, применительно к различным контекстам	клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	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.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	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 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.





ЛР 13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	Демонстрация умения соблюдения в своей профессиональной деятельности этических принципов: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности
ЛР 14. Готовый 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; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	Демонстрация умения проектно мыслить, эффективно взаимодействие с членами команды и с другими людьми, осознанно выполнять профессиональные требования, демонстрация профессиональной жизнестойкости
ЛР 15. Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования
ЛР 16. Имеющий аналитическое мышление, устойчивое внимание	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач, Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач
ЛР 17. Проявляющий требовательность как к себе, так и к окружающим	Выстраивание траектории профессионального развития и самообразования

### 4.3. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

#### Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях специальности и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.



### Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио. Специальных требований к оформлению нет.

### Показатели оценки портфолио на Аттестации по модулю (экзамене)

Таблица 5

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 1.1, 1.4,1.6 ПК 2.2 ПК 3.1.-3.4 ОК 1. – 5, 9-11	Наличие аттестационного листа Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов Защита отчетов о прохождении практики	

#### 4.4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

##### 4.4.1 Типовые задания для оценки освоения МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности «Агент банка».

Тесты к дифференцированному зачету.

1. Строго определенная законом структура специализированных организаций особого рода, действующих в сфере финансов и денежно-кредитных отношений и имеющих исключительные полномочия для осуществления банковской деятельности, — это:

- 1) кредитная система;
- 2) финансовая система;
- 3) банковская система
- 4) бюджетная система

2. Банковская система России включает:

- 1) страховые компании;
- 2) инвестиционные компании;
- 3) финансовые компании;
- 4) Банк России





3. Банки, основными операциями которых являются операции с ценными бумагами, — это:

- 1) сберегательные банки
- 2) ипотечные банки;
- 3) инвестиционные банки;
- 4) инновационные банки.

4. По месту регистрации выделяются банки:

- 1) иностранные;
- 2) центральные;
- 3) универсальные;
- 4) специализированные.

5. Кредитная организация, имеющая исключительное право осуществлять отдельные банковские операции, — это:

- 1) банк;
- 2) небанковская кредитная организация;
- 3) центральный банк;
- 4) иностранный банк.

6. Обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации и осуществляющее от ее имени все или часть банковских операций, — это:

- 1) представительство;
- 2) филиал;
- 3) дополнительный офис;
- 4) обменный пункт.

7. Организационная и управленческая структура коммерческого банка регламентируется:

- 1) учредительным договором;
- 2) уставом;
- 3) кредитным договором;
- 4) положением о создании банка.

8. Высшим органом управления коммерческого банка является:

- 1) Совет директоров;
- 2) общее собрание акционеров;
- 3) совет банка;
- 4) Президент.

9. Ревизионная комиссия коммерческого банка избирается:

- 1) Президентом;
- 2) Советом директоров;
- 3) Правлением;
- 4) общим собранием акционеров.

10. Коммерческому банку запрещено заниматься:

- 1) кредитной деятельностью;
- 2) деятельностью на рынке ценных бумаг;



- 3) торговой деятельностью;
  - 4) деятельностью на рынке драгоценных металлов.
11. Пассивные операции коммерческого банка — это операции:
- 1) по привлечению ресурсов;
  - 2) по размещению ресурсов;
  - 3) посредством которых образуются банковские ресурсы;
  - 4) позволяющие получать комиссионный доход.
12. Перечень операций, выполняемых банком, предусматривается:
- 1) в уставе;
  - 2) в лицензии, выдаваемой Банком России;
  - 3) в учредительном договоре;
  - 4) в договоре о расчетном обслуживании.
13. К собственным средствам коммерческого банка относится:
- 1) уставный фонд;
  - 2) депозиты до востребования;
  - 3) срочные депозиты;
  - 4) межбанковские кредиты.
14. К депозитным привлеченным средствам относят:
- 1) межбанковские кредиты;
  - 2) ссуды Банка России;
  - 3) сберегательные вклады;
  - 4) собственные векселя.
15. К депозитам до востребования относятся:
- 1) средства на расчетных счетах предприятий;
  - 2) средства на срочных депозитных счетах;
  - 3) межбанковские кредиты;
  - 4) эмиссионный доход.
16. Способность банка своевременно и без потерь выполнять свои обязательства перед вкладчиками и кредиторами — это:
- 1) платежеспособность;
  - 2) ликвидность;
  - 3) устойчивость;
  - 4) прибыльность.
17. Как часто необходимо обновлять сведения, содержащиеся в Анкете клиента?
- 1) не реже 1 раза в год;
  - 2) не реже 1 раза в три года;
  - 3) Анкета клиента обновляется по запросу ответственного сотрудника;
  - 4) не реже 1 раза в год, а в случае возникновения сомнений в достоверности и точности ранее полученной информации - в течении 7 рабочих дней, следующих за днем возникновения таких сомнений.
18. Если при приеме на обслуживание от имени юридического лица действует его представитель, то идентификации подлежит:
- 1) только представитель;



- 2) только юридическое лицо; представитель юридического лица не подлежит идентификации, так как не принимается на банковское обслуживание;
  - 3) юридическое лицо, представитель юридического лица и бенефициарный владелец;
  - 4) юридическое лицо, представитель юридического лица, выгодоприобретатель и бенефициарный владелец.
19. Что в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ запрещается кредитным организациям?
- 1) открывать счета (вклады) на анонимных владельцев
  - 2) осуществлять операции, подлежащие обязательному контролю
  - 3) открывать счета (вклады) физическим лицам без личного присутствия лица, открывающего счет (вклад), либо его представителя
  - 4) устанавливать и поддерживать отношения с банками-нерезидентами, не имеющими на территориях государств, в которых они зарегистрированы, постоянно действующих органов управления
  - 5) запрещаются все указанные действия
  - 6) запрещаются действия, указанные в п.п. 1), 3), 4).
20. Может ли Банк отказать в заключении договора банковского счета (вклада) физическому или юридическому лицу:
- 1) да, Банк вправе отказать от заключения договора банковского счета (вклада) с физическим или юридическим лицом, в случае наличия подозрений о том, что целью заключения такого договора является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
  - 2) банк не вправе отказать клиенту
21. Порядок идентификации клиентов банка подразделяется на:
- 1) полную процедуру;
  - 2) упрощенную процедуру;
  - 3) смешанную процедуру;
  - 4) верны п.п. 1), 2)
22. Какие действия должен предпринять Банк при проведении операции по переводу денежных средств в сумме 50000 рублей без открытия банковского счета, если плательщиком является лицо, признанное террористом?
- 1) приостановить операцию на пять рабочих дней и немедленно сообщить о ней в Уполномоченный орган;
  - 2) не приостанавливая операцию немедленно сообщить о ней в Уполномоченный орган;
  - 3) отказать в совершении операции;
  - 4) осуществить действия по блокированию денежных средств плательщика и незамедлительно в этот же день направить сообщение о блокировании (замораживании) в Уполномоченный орган
23. В какой срок Банк должен предоставить в налоговый орган информацию об открытии счета:



- 1) в течение 5 дней;
- 2) на следующий день после открытия счета;
- 3) в течение 3 дней.

24. Лицензирование банков - это:

- 1) документ, принятый органами власти;
- 2) совокупность взаимосвязанных лицензий по операциям, выполняемых банками;
- 3) деятельность по установлению норм, требований и характеристик операций, выполняемых банками;
- 4) документ, в котором устанавливаются характеристики операций, выполняемых банками.

25. Документ, получаемый в результате трудовой деятельности работников коммерческого банка, обладающий полезными свойствами и предназначенный для реализации клиентам - это

- 1) изделие основного производства;
- 2) юридический продукт;
- 3) промышленная продукция;
- 4) банковский продукт.

#### **Критерии оценивания тестовых заданий**

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

### **4.5 Оценка по учебной и производственной практике (по профилю специальности)**

#### **4.5.1 Виды работ практики проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю**

##### **Учебная практика:**

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК,)
1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: – «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.	ПК 1.1, 1.4, 1.6, ПК 2.2 ПК 3.1-3.4; ОК 1.-5, 9-11



- |   |  |
|---|--|
| 8. Изучение стратегии развития банка.<br>9. Изучение модели компетенций сотрудников банка.<br>10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.<br>11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.<br>12. Изучение порядка проведения идентификации клиентов. |  |
|---|--|

### **Производственная практика (по профилю специальности):**

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК)
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Знакомство с банком:<ul style="list-style-type: none"><li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li><li>- бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности),</li><li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li><li>- состав акционеров банка;</li><li>- схему организационной структуры банка;</li><li>- состав филиальной сети;</li><li>- информацию о рейтингах и премиях банка;</li><li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li><li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li></ul></li><li>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</li><li>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</li><li>4. Изучение тарифов банка.</li><li>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</li><li>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</li><li>7. Анализ клиентской базы банка.</li><li>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</li><li>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</li><li>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</li><li>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</li><li>12. Анализ проведения идентификации клиентов</li><li>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</li></ol>	ПК 1.1, 1.4, 1.6, ПК 2.2 ПК 3.1-3.4; ОК 1.-5, 9-11

### **5. Фонд оценочных средств для аттестации по модулю**

#### **I. ПАСПОРТ**

#### **Назначение:**

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения



профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

### III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

#### IIIa. УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

#### IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

##### 1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 1.1, 1.4, 1.6, ПК 2.2 ПК 3.1-3.4; ОК 1.-5, 9-11	Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ. Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию. Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями «Положения об оформлении текстовых документов». Наличие проверенного и защищенного отчета по практике.	

Итоговая аттестация качества освоения программы и сформированности компетенций проводится в форме Аттестации по модулю (экзамена). Оцениваются компетенции ПК 3.1 – ПК 3.4. Аттестации по модулю (экзамен) включает в себя проверку теоретических знаний (письменная экзаменационная работа) и выполнение практической квалификационной работы.

Оценка теоретических знаний

Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний.

1. Порядок лицензирования банковской деятельности.
2. Основные виды банковских продуктов и услуг.



3. Дать характеристику кредитным продуктам банка.
4. Расчетные операции банка. Способы осуществления.
5. Назовите основные документы, служащие основанием для деятельности кредитной организации.
6. Банковские вклады (депозиты).
7. Потребители банковских продуктов и услуг.
8. Этапы оформления операций по вкладам.
9. Операции банка с пластиковыми картами.
10. Мотивация клиентов и формирование спроса на услуги банка.
11. Профессиональная этика банковского служащего.
12. Коммуникации в профессиональной деятельности.
13. Техника ведения переговоров при продаже банковских продуктов и услуг.
14. Корпоративное поведение банковского служащего.
15. Техника ведения переговоров в процессе осуществления банковских услуг.
16. Способы и этапы проведения идентификация клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.
17. Порядок и этапы открытия банковского счета клиенту.
18. Порядок проведения идентификации клиентов – физических лиц.
19. Анкета (досье) клиента. Состав и требования к оформлению.
20. Состав и требования к договору на предоставление банковских платежных услуг.
21. Система обратной связи с клиентами.
22. Этапы продажи банковских продуктов и услуг.
23. Страхование вкладов.
24. Банковская тайна.
25. Кредитные продукты и услуги банка.
26. Порядок открытия банковского счета клиенту.
27. Роль вкладов населения в формирование ресурсной базы банков.
28. Этапы предоставления банковской услуги клиенту.
29. Сегментация клиентской базы коммерческого банка.
30. Организационно-правовые формы банков в России.
31. Клиентская база коммерческого банка.
32. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам
33. Тарифная политика банка.





34. Виды вкладов.
35. Банк как участник денежного оборота.
36. Способы мотиваций клиентов при выборе банковского продукта
37. Современное состояние и перспективы развития рынка банковских услуг.
38. Пластиковые карты, виды, механизм использования.
39. Банковская система России на современном этапе.
40. Ресурсы коммерческого банка.
41. Обслуживание банковских счетов.
42. Конкуренция на рынке банковских услуг.
43. Привлечение денежных средств во вклады (депозиты).
44. Перспективы развития рынка банковских услуг.
45. Анализ рынка: определения конкурентной позиции и проведение сегментации рынка.
46. Обслуживание банковского счета клиента.

#### **Критерии оценивания ответа студента**

Оценка «отлично»	Студент успешно ответил на теоретический блок вопросов. Изложение материала в ходе ответа полное, последовательное, грамотное. В ходе ответа ясно чувствуется понимание практического материала с теоретической частью ответа.
Оценка «хорошо»	Студент достиг базового уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные ошибки.
Оценка «удовлетворительно»	Студент достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное. Изложение материала в ходе ответа не везде связано. Допускаются ошибки.
Оценка «неудовлетворительно»	Студент не достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют фактические ошибки в ответе.

#### **Оценка практических навыков.**

Общие требования к выполнению практических квалификационных работ:

Цель выпускной практической квалификационной работы:

- показать уровень сформированности профессиональных и общих компетенций;





- показать уровень умений, знаний и практического опыта.

Практическая квалификационная работа по профессии должна соответствовать требованиям к уровню профессиональной подготовки слушателя, предусмотренному профессиональным стандартом.

При оценке практической квалификационной работы учитываются профессиональные компетенции приобретенные в процессе обучения.

**ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ:**

**ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ПО ПРОФЕССИИ «Агент банка»**

1. Форма участия

Индивидуальная.

**2. Примерные задания**

№ п/п	Наименование	Максимальный балл
1	Проконсультировать потенциального клиента по видам банковских продуктов и услуг.	25
2	Запросить необходимые документы и провести проверку полноты и достоверности предоставленных данных, корректность оформления	25
3.	Рассказать порядок проведения идентификации клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.	25
4.	Рассказать о способах и сроках уведомления налоговых органов и органов контроля уплаты страховых взносов об открытии банковского счета	25

### **Критерии оценки**

Общее количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 100.

Оценка «отлично»	90-100 баллов
Оценка «хорошо»	70 – 89 баллов
Оценка «удовлетворительно»	50-69 баллов
Оценка «неудовлетворительно»	менее 50 баллов

## **6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Учебной аудитории

Оборудование кабинета: Учебная мебель, ПК-1, доска

Мастерская: Учебный банк

Оборудование:



Учебная мебель, ПК-11, Доска, плакаты, стенды,  
Печатающий калькулятор CITIZENCX-121N  
Инфракрасный детектор валют  
Счетчик банкнот PRO40  
Контрольно-кассовая машина АМС-100К  
Счетчик монет PROCS-200А  
Устройство формирователь банкнот ПО Учебный банк (собственная разработка ИСТ ФГБОУ ВО «РГУТИС»), СПС Консультант Плюс

## **7. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

### **7.1. Основные печатные издания**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)»
4. Федеральный закон «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001 N 115-ФЗ (последняя редакция)
5. Федеральный закон «О национальной платежной системе» № 161-ФЗ от 27.06.2011г.
6. Федеральный закон «О валютном регулировании и валютном контроле» № 173-ФЗ от 10.12.2003г.
7. Положение Банка России от 24.11.2022 № 809-П «О Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения»
8. Положение Банка России от 29 июня 2021 г. N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств»
9. Положение «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах», утвержденное Банком России от 16.12.2003г. № 242-П



10. Положение Банка России от 24 сентября 2020 г. № 732-П "О платежной системе Банка России"
11. Инструкция Банка России от 30.06.2021 N 204-И "Об открытии, ведении и закрытии банковских счетов и счетов по вкладам (депозитам)"
12. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020  
<https://znanium.com/catalog/document?id=346985>
13. Операции сберегательных банков: Учебное пособие / Маркова О.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2022.  
<https://znanium.com/catalog/document?id=400289>
14. Банковские операции: Учебное пособие для средн. проф. образования / Коробова Г. Г., Нестеренко Е. А., Карпова Р. А., Коробов Ю. И. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2021  
<https://znanium.com/catalog/document?id=398496>

## 7.2. Основные электронные издания

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/>

## 7.3. Дополнительные источники

1. Выполнение внутрибанковских операций и их учет : учебник / Курныкина О., В., Соколинская Н., Э., Зубкова С. В. — Москва : КноРус, 2021. — 225 с. — ISBN 978-5-406-03007-3. — URL: <https://book.ru/book/936305>
2. Банковские операции : учебное пособие / Лаврушин О., И., Валенцева Н., И., Ларионова И., В., Мамонова И., Д., Московская Н., А., Ольхова Р., Г.,



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

СМК  
РГУТИС

*Лист 36*

Соколинская Н. Э. — Москва : КноРус, 2021. — 379 с. — ISBN 978-5-406-07874-7. — URL: <https://book.ru/book/938243>