

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Уровень: базовый

Рабочая программа профессионального модуля ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 38.02.07 Банковское дело

Организация-разработчик: ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики»

Разработчики: Волкова Екатерина Юрьевна, преподаватель

ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики».

Программа обсуждена на профильной цикловой комиссией социально-экономического и естественно - научного профиля

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	Стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	Стр. 8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	Стр. 17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	Стр. 18

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих (20002 Агент банка)»**

1.1. Цель и планируемые результаты 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:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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 Российской Федерации 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

1.1.2. 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

Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛР 13	Мотивированный к качественному труду
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
уметь	- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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;

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Программа профессионального модуля «ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» может быть использована при обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Программа профессионального модуля «ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий.

1.2. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

МДК.03.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

Всего – **338** часов, в том числе:

суммарный объем нагрузки - 114 часов;

в том числе: нагрузка во взаимодействии с преподавателем - 106 часов,

самостоятельной работы обучающегося – 8 часов;

ПП.03.01 Учебная практика – 108 часов

ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности) – 108 часов

Экзамен ПМ – 8 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарны й объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоят ельная работа	Промежут очная аттестация
			Обучение по МДК			Практики			
			Всего	В том числе					
	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)		Учебная	Производст венная				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	84	80	64	-	36	-	4	
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2.ОК 1. ОК 2. ОК 3.ОК 4. ОК 5. ОК 9.ОК 10. ОК 11.	Раздел 2.Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	30	26	16		72	-	4	
ПК 1.1. ПК 1.4.ПК 1.6. ПК 2.2.ОК 1. ОК 2. ОК 3.ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Учебная практика	108							
ПК 1.1. ПК 1.4.ПК 1.6. ПК 2.2.ОК 1. ОК 2. ОК 3.ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Производственная практика	108					108		
ПК 1.1. ПК 1.4.ПК 1.6. ПК 2.2.ОК 1. ОК 2. ОК 3.ОК 4. ОК 5. ОК 9.ОК 10. ОК 11.	Экзамен по модулю	8	-	-	-	-	-	-	8
	Всего:	338	106	80	-	108	108	8	8

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

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
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		114
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		84
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	Содержание	4
	Банковская триада. Классификация банковских операций. Классификация банковских услуг по различным критериям и их характеристика.	2
	Особенности банковских услуг. Качество банковских услуг. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, их преимущества и ценности.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	16(16)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг	2(2)
	Практическое занятие: Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2(2)
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание	4
	1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	2

	2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	16(16)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Консультирование клиентов по тарифам банка».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Консультирование клиентов по тарифам банка».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Консультирование клиентов по тарифам банка».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	2(2)
	Практическое задание, в том числе практическая подготовка: определение ценовой политики банка.	2(2)
	Практическое задание, в том числе практическая подготовка: определение ценовой политики банка.	2(2)
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Содержание	4
	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов.	2
	Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	16 (16)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	2(2)

	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».	2(2)
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Содержание	4
	Конкурентоспособность банковских продуктов.	2
	Банковский бренд. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса.	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	16(16)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда».	2(2)
	Практическое задание, в том числе практическая подготовка: «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».	2(2)
	Практическое задание, в том числе практическая подготовка: «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2(2)
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 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.		4
Учебная практика раздела 1 Виды работ 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в лаборатории «Учебный банк».		36

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.		
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.		
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		30
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание	4
	Виды каналов продаж банковских продуктов Этапы и методы продажи банковских продуктов и услуг.	2
	Политика банка в области продаж банковских продуктов. Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	6(6)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».	2(2)
	Практическое задание, в том числе практическая подготовка: «Первый звонок» Кейс «Privatebanking- сервис мирового уровня».	2(2)
	Практическое задание, в том числе практическая подготовка: «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг».	2(2)
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	Содержание	4
	Понятие продвижения банковских продуктов.	2
	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	6(6)
	1. Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	2(2)
	2. Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Использование различных форм продвижения банковских продуктов» Кейс «Банковская реклама»	2(2)
	3. Практическое задание, в том числе практическая подготовка: «Реклама для VIP-клиентов банка». «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».	2(2)

Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Содержание	2
	Формирование клиентской базы. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4(4)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2(2)
	Практическое занятие, в том числе практическая подготовка: «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	2(2)
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2. 1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Privatebanking. - 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. - GovernmentRelations. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - 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
Учебная практика раздела № 2 Виды работ 1 Занятия в лаборатории «Учебный банк»: <ol style="list-style-type: none"> 1. Само тестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 		72

<p>3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</p> <p>4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</p> <p>5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</p> <p>6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</p> <p>7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</p> <p>8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</p> <p>9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</p> <p>10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</p> <p>11. Тренинг «Определение типа клиента».</p> <p>12. Практикум «Моделирование поведения клиента».</p> <p>13. Групповое обсуждение вопросов:</p> <p>Основные ошибки в общении с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
Курсовой проект (работа) не предусмотрен	-
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовому проекту (работе) не предусмотрены	-
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) не предусмотрена	-
<p>Производственная практика (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Знакомство с банком:</p> <ul style="list-style-type: none"> - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (название, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. <p>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</p> <p>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p> <p>4. Изучение тарифов банка.</p>	108

5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.	
6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.	
7. Анализ клиентской базы банка.	
8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.	
9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).	
10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.	
11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).	
12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке	
13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.	
Экзамен по модулю	8
Всего	330

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Лаборатория «Учебный банк», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.1 Примерной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1. 2.3 Примерной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

1. Галанов, В. А. Финансы, денежное обращение и кредит : учебник / В.А. Галанов. — 2-е изд. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 416 с.

2. Банковское дело : учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. Г.Г. Коробовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2023. — 592 с.

3. Хасянова, С. Ю. Кредитный анализ в коммерческом банке : учебное пособие / С.Ю. Хасянова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 196 с.

4. Исаев, Р. А. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии : пособие / Р.А. Исаев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 222 с.

5. Финансы и кредит : учебник / под ред. О.В. Соколовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2023. — 912 с.

3.2.2. 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>.

3.2.3. Дополнительные источники

Нормативные документы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 01.08.2023 № 51-ФЗ с изменениями.

2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 04.08.2023 г.).

3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ « О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 24.07.2023 г.).

Дополнительные учебные издания

4. Курникова, И. В. Банковский маркетинг : учебное пособие / И. В. Курникова, В. Э. Савин. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. - 141 с.

5. Банковское дело и банковские операции : учебник / М. С. Марамыгин, Е. Г. Шатковская, М. П. Логинов [и др.] ; под ред. М. С. Марамыгина, Е. Г. Шатковской. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА ; Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2022. - 568 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1.Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 02. 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.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике
ОК 03. 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.	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.
ОК 04. 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	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание

социального и культурного контекста.	особенности социального и культурного контекста	особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе.
ОК 09. 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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных 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.	Оценка знаний и умений обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при

		выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
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.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	