

Аннотация профессионального модуля
«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих»

специальности 38.02.07 «Банковское дело»

Рабочая программа профессионального модуля соответствует требованиям
ФГОС СПО по специальности 38.02.07 «Банковское дело»

1. Место модуля в структуре

Профессиональный модуль **ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»** входит в состав профессионального цикла учебного плана по специальности 38.02.07 «Банковское дело».

2. Требования к результатам освоения профессионального модуля

В результате освоения модуля студент должен:

Иметь практический опыт:

- проведения кассовых операций и операций по банковским вкладам

Уметь:

- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
- выявлять потребности клиентов;
- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
- ориентироваться в продуктовой линейке банка;
- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
- консультировать клиентов по тарифам банка;
- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;
- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

Знать:

- 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.

3. Формируемые компетенции

ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-9; ОК-10; ОК-11; ПК-1.1; ПК-1.4; ПК-1.6; ПК 2.2

4. Содержание модуля (содержание разделов дисциплин модуля, разделы дисциплин модуля и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами, разделы дисциплин модуля и виды занятий)

МДК.03.01 Организация кредитной работы

Раздел 1. Банковские продукты и услуги

Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.

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

Тема 1.3 Продуктовая линейка банка

Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.

Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг

Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов

Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов

Тема 2.3 Формирование клиентской базы

Тема 2.3 Формирование клиентской базы

Практика является обязательным разделом образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 38.02.07 «Банковское дело». Она представляет собой вид деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Учебная практика

Виды работ

1. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.
2. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.
3. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.
4. Изучение стратегии развития банка.
5. Изучение модели компетенций сотрудников банка.
6. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.
7. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.

Производственная практика

Виды работ

1. Знакомство с банком
2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов .
3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.
4. Изучение тарифов банка.
5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.
6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.
7. Анализ клиентской базы банка.
8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.
9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).
10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.
11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке.
12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке

13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов

5. Объем дисциплин модуля:

МДК 03.01 – 57 (в том числе ауд.– 48, см. р. – 4, конс. – 5).

Продолжительность учебной практики – 2 недели, 72 часа

Продолжительность производственной практики (по профилю специальности)–
2 недели, 72 часа

6. Форма промежуточного контроля:

МДК 03.01

Учебная практика – дифференцированный зачет

Производственная практика (по профилю специальности)–
дифференцированный зачет

Во 2 семестре – дифференцированный зачет

Во 2 семестре – квалификационный экзамен

7. Семестр: 2

Разработчик:

Преподаватель техникума ПИ (ф) РЭУ им. Г.В. Плеханова Зотова Т.Н.