

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

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 – 97 (в том числе ауд.– 88, см. р. – 3, конс. – 6).

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

В 4 семестре – дифференцированный зачет

Квалификационный экзамен – 4 семестр

**7. Семестр: 4**

Разработчик:

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