



Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Пономарева Светлана Викторовна
 Должность: Проректор по УР и ИО
 Дата подписания: 13.03.2023 00:51:02
 Уникальный программный ключ:
 bb52f959411e64617366ef297b9748319981a70

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
 «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
 (ДГТУ)**

УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УР и ИО
 С.В. Пономарева
 2022 г.



Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка

рабочая программа предмета

Закреплена за **Колледж экономики, управления и права**
 Учебный план 38.02.07-18-1-2023-2024-11 кл.rlx
 Банковское дело
 Квалификация **специалист банковского дела**
 Форма обучения **очная**


Часов по учебному плану 84
 в том числе:
 аудиторные занятия 70
 самостоятельная работа 10
 часов на контроль 2

Формы контроля в семестрах:
 экзамены 2


Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	2		Итого	
	уп	рп		
Неделя	19 3/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	32	32	32	32
Практические	38	38	38	38
Консультации	2	2	2	2
В том числе в форме практ.подготовки	4	4	4	4
Итого ауд.	70	70	70	70
Сам. работа	10	10	10	10
Часы на контроль	2	2	2	2
Итого	84	84	84	84

Программу составил(и):

преподаватель, Бурьянова Н. 

Рецензент(ы):

д-р, профессор, Змяк С. С. 

Представитель работодателя или объединения работодателей АО "Почта Банк" "Областной центр" "Ростов-на-Дону"
руководитель розничной сети Белоглазов А.А. 

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 67)

составлена на основании учебного плана:

Банковское дело

утверждено Учёным советом университета от «23» ноября 2022 г., протокол № 4.

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методического совета колледжа

Колледж экономики, управления и права

Протокол от 24.10.2022 г. № 2

Срок действия программы: 2023-2024 учеб. г.


личная подпись

С.В. Шинакова
инициалы, фамилия

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	
1.1	В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид
1.2	деятельности «Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка»

2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	МДК.03.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Бухгалтерский учет
2.1.2	Информатика
2.1.3	Рынок ценных бумаг
2.1.4	Финансы, денежное обращение и кредит
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Кассовые операции банка
2.2.2	Организация безналичных расчетов

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

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- определения банковской операции, банковской услуги и
3.1.2	банковского продукта;
3.1.3	- классификацию банковских операций;
3.1.4	- особенности банковских услуг и их классификацию;
3.1.5	- параметры и критерии качества банковских услуг;
3.1.6	- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;

3.1.7	- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
3.1.8	- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
3.1.9	- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
3.1.10	- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и
3.1.11	ценности;
3.1.12	- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных
3.1.13	клиентов и финансовых учреждений;
3.1.14	- организационно-управленческую структуру банка;
3.1.15	- составляющие успешного банковского бренда;
3.1.16	- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
3.1.17	- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
3.1.18	- особенности продажи банковских продуктов и услуг;
3.1.19	- основные формы продаж банковских продуктов;
3.1.20	- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
3.1.21	- условия успешной продажи банковского продукта;
3.1.22	- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
3.1.23	- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения
3.1.24	клиентов;
3.1.25	- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
3.1.26	- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
3.1.27	- способы продвижения банковских продуктов;
3.1.28	- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
3.1.29	- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
3.1.30	- психологические типы клиентов;
3.1.31	- приёмы коммуникации;
3.1.32	- способы выявления потребностей клиентов;
3.1.33	- каналы для выявления потенциальных клиентов.
3.2	Уметь:
3.2.1	- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских
3.2.2	продуктов и услуг;
3.2.3	- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
3.2.4	- выявлять потребности клиентов;
3.2.5	- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
3.2.6	- ориентироваться в продуктовой линейке банка;
3.2.7	- консультировать потенциальных клиентов о банковских
3.2.8	продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
3.2.9	- консультировать клиентов по тарифам банка;
3.2.10	- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и
3.2.11	банка;
3.2.12	- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
3.2.13	- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
3.2.14	- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам
3.2.15	банка;
3.2.16	- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;

3.2.17	- осуществлять обмен опытом с коллегами;
3.2.18	- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
3.2.19	- использовать различные формы продвижения банковских
3.2.20	продуктов;
3.2.21	- осуществлять сбор и использование информации с целью
3.2.22	поиска потенциальных клиентов.

4 . ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Актив и Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Банковские продукты и услуги						
1.1	Банковская триада. Качество банковских услуг. Особенности банковских услуг и их классификацию. Параметры и критерии качества банковских услуг /Лек/	2	4	ОК 01. ОК 05. ОК 09.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.2	Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг /Пр/	2	4	ОК 02. ОК 03. ОК 04.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		

1.3	Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей /Пр/	2	2	ОК 03. ОК 05. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.4	Жизненный цикл банковского продукта и его этапы. Ценообразование в банке /Лек/	2	4	ОК 02. ОК 03. ОК 05. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.5	Консультирование клиентов по тарифам банка /Пр/	2	2	ОК 03. ОК 04. ОК 05.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.6	Продуктовая линейка банк /Лек/	2	8	ПК 1.4. ПК 1.6.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.7	Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов /Пр/	2	4	ОК 03. ОК 04. ОК 05.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.8	Выявление потребностей клиентов /Пр/	2	2	ОК 04. ОК 11.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.9	Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи /Пр/	2	4	ОК 09. ОК 10. ОК 11.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.10	Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. /Лек/	2	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.11	Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка /Пр/	2	4	ОК 04. ОК 05. ОК 09.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.12	Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг /Пр/	2	4	ОК 01. ОК 02. ОК 09.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.13	Консультация /Конс/	2	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11. ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.14	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг /Ср/	2	4	ОК 01. ОК 02. ОК 09.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.15	/Экзамен/	2	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ОК 10. ОК 11. ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг						
2.1	Виды каналов продаж банковских продуктов /Лек/	2	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.2	Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка /Пр/	2	4	ОК 01. ОК 02. ОК 09.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		

2.3	Продвижение банковских продуктов /Лек/	2	6	ОК 01. ОК 02. ОК 05.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.4	Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг /Пр/	2	4	ОК 02. ОК 03. ОК 10.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.5	Использование различных форм продвижения банковских продуктов /Пр/	2	4	ОК 11. ПК 1.1. ПК 2.2.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.6	Продвижение банковских продуктов /Ср/	2	4	ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 11. ПК 1.1.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.7	Использование различных форм продвижения банковских продуктов /Ср/	2	2	ОК 11. ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6.	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3		
2.8	Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов /Пр/	2	0				
2.9	Формирование клиентской базы /Лек/	2	0				

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Современные банковские продукты и услуги
2. Классификация банковских услуг
3. Потребители банковских продуктов и услуг
4. Установление оптимального соотношения между ценой и качеством услуг в банке.
5. Перечень и характеристика продуктов для vip-клиентов.
6. Виды деловой коммуникации.
7. Формы деловой коммуникации
8. Формирование имиджа делового человека.
9. Правила убеждения и этикета делового телефонного разговора при исходящих звонках.
10. Правила этикета делового телефонного разговора при входящих звонках
11. Технологии и способы привлечения клиентов в банк
12. Методы привлечения клиентов в банк.
13. Мероприятия по привлечению дополнительных клиентов
14. Основные виды продаж банковских продуктов и услуг. Массовые продажи («финансовый супермаркет»). Индивидуальные продажи («финансовый бутик»).
15. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Пакетный метод продаж и его применение. Перекрестные продажи и кросс-продажи.
16. Методы продажи банковской продукции.
17. Этапы продаж банковских продуктов и услуг.
18. Этапы продаж банковской продукции
19. Послепродажное обслуживание клиентов.
20. Правила создания рекламного обращения
21. Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.
22. Методика разработки новых банковских продуктов и услуг и ее практическое применение
23. Этапы создания нового депозитного продукта
24. Основные риски массовых продаж
25. Основные риски индивидуальных продаж

5.2. Темы письменных работ

1. Современные банковские продукты и услуги
2. Классификация банковских услуг
3. Потребители банковских продуктов и услуг
4. Установление оптимального соотношения между ценой и качеством услуг в банке.
5. Перечень и характеристика продуктов для vip-клиентов.
6. Виды деловой коммуникации.
7. Формы деловой коммуникации
8. Формирование имиджа делового человека.
9. Правила убеждения и этикета делового телефонного разговора при исходящих звонках.
10. Правила этикета делового телефонного разговора при входящих звонках
11. Правила создания рекламного обращения
12. Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.
13. Методика разработки новых банковских продуктов и услуг и ее практическое применение
14. Этапы создания нового депозитного продукта
15. Основные риски массовых и индивидуальных продаж

5.3. Перечень видов оценочных средств

прилагаются

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ учебного предмета

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Тавасиев Ахсар Мухаевич, Тавасиев А. М.	Банковское дело: Учебник Для СПО	Москва: Юрайт, 2021
Л1.2	Абрамова Марина Александровна, Аболихина Галина Александровна, под общ. ред. Абрамовой М.А., Александровой Л.С.	Деньги, кредит, банки. Денежный и кредитный рынки: Учебник Для СПО	Москва: Юрайт, 2021

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Ларина Ольга Игоревна, Ларина О. И.	Банковское дело. Практикум: Учебное пособие Для СПО	Москва: Юрайт, 2020
Л2.2	Кашин Владимир Анатольевич, Кашин Сергей Владимирович, Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова; Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова	Основы банковского дела: Учебное пособие	Москва: Издательство "Магистр", 2021
Л2.3	Казимагомедов Абдулла Аседуллаевич, Дагестанский государственный университет	Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft 0365ProPlusOpenStudents ShrdSvr ALNG SubsVL OLV NL 1Mth Acdmc Stdnt w/Faculty
6.3.1.2	Adobe Photoshop CC Multiple Platforms Multi European Languages Team LicSub Level 2
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	1. http://www.consultant.ru – Справочная правовая система «Консультант Плюс»
6.3.2.2	2. http://www.garant.ru/ -Система Гарант
6.3.2.3	3. http://www.cbr.ru/ Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации -
6.3.2.4	4. http://www.bankru.info/ – Сайт про банки РФ.
6.3.2.5	5. http://www.banki.ru/ – Информационный портал о банках и финансах.
6.3.2.6	6. http://www.bankir.ru. Официальные сайты коммерческих банков

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

7.1	Оборудование учебного кабинета:
7.2	-посадочные места по количеству обучающихся;

7.3	-рабочее место преподавателя;
7.4	Комплект учебно-методической документации:
7.5	- рабочая программа учебной дисциплины «Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка»;
7.6	- календарно-тематическое планирование;
7.7	- оценочные материалы
7.8	- МУ по выполнению курсовой работы;
7.9	- МР по практическим работам;
7.10	- раздаточный материал для выполнения практических работ
7.11	Технические средства обучения: интерактивная доска, экран или интерактивная доска компьютер, ноутбук, проектор.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

прилагаются