

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский  
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»  
Институт экономики

УТВЕРЖДЕНО  
решением президиума Ученого совета ННГУ  
протокол №15 от 24.12.2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Выполнение работ по должности служащего Агент банка**

---

**Специальность среднего профессионального образования**  
38.02.07 «Банковское дело»

---

**Квалификация выпускника**  
Специалист банковского дела

---

**Форма обучения**  
Очная

---

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.02.07 «Банковское дело».

Автор

Доцент кафедры экономики  
предприятий и организаций, к.э.н.

Климова Е.З.

Программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии протокол №5 от 14.11.2025 г.

Председатель методической комиссии

ИНЭК к.э.н., доцент

Макарова С.Д.

**Рабочая программа дисциплины учебной дисциплины согласована:**

Начальник отдела анализа и планирования

отраслей социальной сферы

Министерства финансов Нижегородской области

Гришунина Инна Александровна

---

(подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

М.П.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>16</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>17</b>

**1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО  
«АГЕНТ БАНКА»»**

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

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

**1.1.1. Перечень общих компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
<b>ОК 01</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК 02</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК 03</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
<b>ОК 04</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
<b>ОК 05</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК 06</b>	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
<b>ОК 07</b>	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
<b>ОК 08</b>	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
<b>ОК 09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

**1.1.2. Перечень профессиональных компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<b>ВД</b>	Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

<b>ПК 3.1</b>	Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
<b>ПК 3.2</b>	Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	консультирования и продвижения банковских продуктов и услуг
Уметь	<p>собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;</p> <p>использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;</p> <p>устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;</p> <p>мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;</p> <p>использовать технические средства коммуникации;</p> <p>организовывать деловые встречи с клиентами;</p> <p>владеть техникой ведения переговоров с клиентами;</p> <p>организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;</p> <p>формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</p> <p>использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;</p> <p>информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;</p> <p>компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;</p> <p>выявлять потребности клиентов;</p> <p>стимулировать клиентов повторно обращаться в банк</p>
Знать	<p>источники и методы сбора информации,</p> <p>приемы коммуникации;</p> <p>принципы и правила установления контактов с клиентами;</p> <p>способы мотивирования потенциальных клиентов;</p> <p>способы работы с различными техническими средствами коммуникации;</p> <p>психологические типы клиентов;</p> <p>правила ведения переговоров;</p> <p>правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>технику общения во время ведения переговоров;</p> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;</p>

	потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов; организационно-управленческую структуру банка; политику и перспективы развития банка; банковские продукты и услуги; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам
--	---

## **1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов 272 ч.

в том числе в форме практической подготовки 210 ч.

Из них на освоение МДК 110 ч.

в том числе самостоятельная работа \_\_\_\_\_  
практики, в том числе производственная 72 ч.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т. ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Обучение по МДК						Практики	
				В том числе							
				Всего	Теоретических занятий	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 01 - ОК 09 ПК 3.1, ПК 3.2	МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»	<b>110</b>	72	<b>110</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	-	2	-	-	-
	Учебная практика	<b>36</b>	36								36
	Производственная практика	<b>108</b>	102							-	108
	Промежуточная аттестация	<b>18</b>									
	<b>Всего:</b>	<b>272</b>	210	<b>110</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	-	-	<b>18</b>	-	<b>144</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «АГЕНТ БАНКА»</b>		<b>272</b>	
<b>МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»</b>		<b>110/72</b>	
<b>Раздел 1. Банковские продукты и услуги</b>			
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг</b>	<b>Содержание</b>	<b>13</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	<p>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.</p> <p>Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, 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.</p>	4	
	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>В том числе практических занятий</b>	<b>9</b>	
	<b>Практическое занятие №1.</b> «Продукт, услуга, сервис в банке в современных условиях»	1	
	<b>Практические занятия №2, №3, №4, №5.</b> «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг» Кейсы «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты». «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	8	
<b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</b>	<b>Содержание</b>	<b>13</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	4	
	Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>9</b>	
	<b>Практические занятия №6, №7.</b> «Консультирование клиентов по тарифам банка». Практическое задание на определение ценовой политики банка. Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	9	
<b>Тема 1.3. Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание</b>	<b>13</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	4	
	Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для различных категорий бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>9</b>	
	<b>Практическое занятие №8.</b> «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов»	3	

	Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».		
	<b>Практическое занятие №9.</b> «Выявление потребностей клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	3	
	<b>Практическое занятие №10.</b> «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Что хочет от банков молодое поколение».	3	
<b>Тема 1.4.</b> <b>Корпоративный и продуктовые бренды банка.</b> <b>Конкурентоспособность банковских продуктов и услуг</b>	<b>Содержание</b>	<b>13</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	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.	4	
	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>9</b>	
	<b>Практические занятия №11, №12, №13.</b> «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс «Запоминающийся образ банка». Кейс «Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	6	
	<b>Практическое занятие №14.</b> «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	3	
<b>Тема 1.5.</b> <b>Современные стандарты обслуживания в отделениях банка</b>	<b>Содержание</b>	<b>13</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08,
	Автоматизированное рабочее место агента банка	4	
	Требования к коммуникативным особенностям агента банка		
	Внешний вид сотрудника банка Корпоративная этика в банке		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>9</b>	

	<b>Практические занятия №15, №16.</b> «Кодекс служебной профессиональной этики и норм поведения служащего Банка»	9	ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>			ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
<p>1. 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.</p> <p>2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.</p> <p>3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.</p> <p>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.</p> <p>5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.</p>			
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>			
<b>Тема 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>	<b>17</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа. 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».	8	
	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.		
	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. Кросс-продажа в отделениях банка. Работа с возражениями.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>9</b>	
	<b>Практические занятия №17, №18, 19.</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». Практическое задание «Пластиковая безопасность».	6	
	<b>Практическое занятие №20.</b> Техники кросс-продаж в банке	2	
	<b>Практическое занятие №21, №22.</b> Работа с возражениями.	1	
<b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов и услуг</b>	<b>Содержание</b>	<b>13</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие продвижения банковских продуктов и услуг. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов и услуг. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения. Поддержание связи с органами власти. Спонсоринг, выставки. Реклама в неявной форме. Связи с инвесторами. Связи со СМИ.	4	
	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>9</b>	
	<b>Практическое занятие №23.</b> «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	<b>3</b>	
	<b>Практическое занятие №24, №25, №26.</b> «Использование различных форм продвижения банковских продуктов и услуг» Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».	6	

<b>Тема 2.3. Формирование клиентской базы</b>	<b>Содержание</b>	<b>13</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	4	
	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.		
	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	9	
<b>Практическое занятие №27. «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».</b>	9		
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</b> 1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи. - 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. - Поддержание связи с органами власти.. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - Преимущества лояльного клиента. - CRM – система.	-	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2	

<p>- 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».</p>		
<p><b>Учебная практика</b>  <b>Виды работ:</b>  1. Знакомство с банком:  - 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.  2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</p>	<b>36</b>	<p>ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 07, ОК 09,  ПК 3.1, ПК 3.2</p>
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ:</b>  1. Знакомство с банком:  - 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.  2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).  3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p>	<b>108</b>	<p>ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 07, ОК 08,  ОК 09, ПК 3.1,  ПК 3.2.</p>

<p>4. Изучение тарифов банка.</p> <p>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</p> <p>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</p> <p>7. Анализ клиентской базы банка.</p> <p>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</p> <p>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</p> <p>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</p> <p>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</p> <p>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке</p> <p>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</p>		
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>18</b>	
<b>Всего</b>	<b>272</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Лаборатория «Учебный банк», оснащенная в соответствии с образовательной программой по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с образовательной программой по специальности.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

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

##### **3.2.1. Обязательные печатные издания**

1. Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» : учебник для СПО / С. А. Белова, Т. Е. Давыдова, Н. П. Иванова [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-1588-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/127544.html>

2. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589293> (дата обращения: 31.03.2026).

2. Банковское право: учебно-методическое пособие для СПО / составители С. А. Кадыханова, И. М. Каленбет — Саратов: Профобразование, 2021. — 310 с. — ISBN 978-5-4488-1130-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/105140>.

3. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10510-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452205>.

5. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09688-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452375>.

6. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09422-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452205>.

7. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 368 с. — (Профессиональное образование). — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452206>.

### **3.2.2. Электронные издания**

8. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа <http://www.cbr.ru>.
9. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» - Режим доступа <http://www.consultant.ru>.
10. Справочно-правовая система «ГАРАНТ» - Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>.
11. Электронно-библиотечная система «Znaniium» режим доступа: <http://www.znaniium.com/>.
12. Электронная библиотека издательства «Юрайт» - Режим доступа: <https://bibli-online.ru/>.
13. Информационный банковский портал «Банки ру» – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
14. Сайт «Кредиты», ознакомление с условиями кредитов коммерческих банков: <https://credits.ru/>.
15. Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.

### **3.2.3. Дополнительные источники**

16. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (ред. 24.07.2023 г.) с изменениями, <http://www.consultant.ru>.
17. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (04.08.2023 г.), <http://www.consultant.ru>.
18. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 24.07.2023 г.), <http://www.consultant.ru>.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1	Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении консультирования клиентов банка	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 результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ПК 3.2	Демонстрация профессиональных знаний и умений при продвижении банковских продуктов и услуг	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 результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 01	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 Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 02	Оперативность поиска,	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на

	<p>результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные</p>	<p>практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена</p>
<p>ОК 03</p>	<p>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</p>	<p>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.</p> <p>Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена</p>

ОК 04	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. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 06	Демонстрация понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	Оценка умения понимать сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 07	Демонстрация знаний правил экологической безопасности при ведении	Оценка умения демонстрировать знания по экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения. Оценка

	профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения	результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 08	Демонстрация знаний рисков физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения	Оценка умения определять риски физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 09	Демонстрация правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Демонстрация знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Демонстрация особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности	Оценка умения построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Оценка знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Оценка умения произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена