

Санкт-Петербургское государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж автоматизации производственных процессов  
и прикладных информационных систем»

Рассмотрена и принята  
на заседании Педагогического  
совета  
Протокол № 12 от 15.06.2023

УТВЕРЖДЕНА  
Приказом директора  
СПб ГБПОУ «Колледж  
автоматизации производства»  
от 10.07.2023 г. № 479

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03**

**«ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО АГЕНТ  
БАНКА»**

Для специальности **38.02.07 Банковское дело**

Квалификация специалиста базовой подготовки	Специалист банковского дела
Форма обучения	заочная
Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППССЗ	среднее общее образование
Срок получения СПО по ППССЗ базовой подготовки	2 года 9 месяцев
Год начала подготовки	2021

Санкт-Петербург, 2023

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 38.02.07 Банковское дело (утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 67).

Организация-разработчик: Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж автоматизации производственных процессов и прикладных информационных систем»

Программу составил: *Бусень Н.В., преподаватель Санкт-Петербургского государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Колледж автоматизации производственных процессов и прикладных информационных систем»*

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии, протокол № 7 от 11.05.2023.

Старший методист

А.Ф. Жмайло

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО "АГЕНТ БАНКА"**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО, входящей в состав укрупненной группы специальностей **38.00.00 Экономика и управление** по направлению подготовки: **38.02.07 Банковское дело**, в части освоения вида профессиональной деятельности.

## **1.2. Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы**

*Профессиональный модуль входит в профессиональный учебный цикл*

## **1.3. Требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

### **иметь практический опыт:**

-продвижения, продаж банковских продуктов и публичных выступлений с продающей презентацией

### **уметь:**

- анализировать продуктовую линейку банка;
- выявлять и формировать потребности клиентов;
- осуществлять презентацию банковских продуктов на языке выгоды;
- работать с возражениями;
- осуществлять холодные звонки;
- использовать инструменты эффективной коммуникации;
- проводить переговоры с клиентами;
- структурировать и визуализировать информацию;
- владеть инструментами невербальной и паравербальной коммуникации;
- управлять эмоциями

### **знать:**

- банковские продукты;
- правила деловой коммуникации;
- каналы и инструменты привлечения клиентов;
- алгоритм продаж банковских продуктов;
- инструменты выявления и формирования потребностей;
- техники работы с возражениями;
- стратегии и инструменты ведения переговоров;
- основы эмоционального интеллекта;

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: Выполнение работ по должности служащего "Агент банка", в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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 с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 3.1. Осуществлять поиск и привлечение клиентов

ПК 3.2 Осуществлять продажи банковских продуктов

ПК 3.3. Осуществлять информационное сопровождение клиентов

ПК 3.4. Публично выступать перед аудиторией с целью привлечения клиентов, продажи и продвижения продуктов и услуг

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО АГЕНТ БАНКА

### 2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы (всего)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика		Форма промежуточной аттестации
			Аудиторная учебная нагрузка, часов			Самостоятельная работа обучающегося, часов	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	практические занятия, ч	курсовая работа				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1- ПК 3.4.	МДК.03.01 Продажа банковских продуктов	61	28	18		33			Э
	Промежуточная аттестация по МДК.03.01	4							
	Производственная практика	180	4			176		180	3
	Промежуточная аттестация по ПМ.03	4							Э
	<b>ВСЕГО</b>	<b>249</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>209</b>	<b>0</b>	<b>180</b>	

## 2.2 Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование тем	Содержание учебного материала	Объем часов	В форме практической подготовки
<b>Тема 1. Рынок банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>		
	Виды банковских продуктов и услуг и их характеристики. Тарифы банковских продуктов и услуг. Сегментация клиентов и назначение банковских продуктов. Понятие основного, связанного и кросс-продукта.	2	2
	<b>Практическое занятие № 1</b> Сравнительная характеристика продуктовой линейки кредитных организаций. (В форме практической подготовки)	2	2
<b>Тема 2. Технология привлечения клиентов</b>	<b>Содержание</b>		2
	Каналы привлечения клиентов и продаж банковских продуктов. Способы привлечение и продаж банковских продуктов. Планы продаж и их декомпозиция	2	
	<b>Практическое занятие № 2</b> Составление алгоритма привлечения новых клиентов. Обозначить канал привлечения. (В форме практической подготовки)	2	2
<b>Тема 3. Коммуникации в деловой сфере</b>	Понятие делового общения, проведения деловых переговоров. Формы деловой коммуникации. Правила ведения деловой беседы, совещания, пресс-конференции. Правила подготовки к деловым переговорам, пресс-конференции и совещанию. Каналы обратной связи, деловая переписка	2	2
	<b>Практическое занятие № 3</b> Разработать памятку «Модель речевой коммуникации в деловой сфере». Осуществление деловой переписки. (В форме практической подготовки)	2	2
<b>Тема 4. Подготовка к продажам</b>	<b>Содержание</b>		
	Стандарты продаж и обслуживания в банке. Этапы продаж, цель и задачи каждого этапа.	4	4
	<b>Содержание</b>		2

<b>Тема 5. Установление контакта</b>	Цель установления контакта. Формирование первого впечатления. Понятие позитивного языка в сфере продаж. Основы техники активного слушания активного. Установление контакта в соответствии со стандартами кредитной организации. Фразы мосты.	2	
<b>Тема 6. Выявление и формирование потребностей</b>	<b>Содержание</b>		2
	Инструменты выявления потребностей 2 блока вопросов: на соответствие клиента требованиям банка, на выявление потребностей Виды вопросов: открытые, закрытые, альтернативные Воронка вопросов. Техники активного слушания Фразы-мосты для перехода к следующему этапу продажи	2	
	<b>Практическое занятие № 4</b> Формирование «банка вопросов»Отработка навыка выявления потребностей в формате ролевой игры	2	2
<b>Тема 7. Презентация основного и связанного продукта</b>	<b>Содержание</b>		2
	Характеристика, преимущество, выгода банковского продукта.Структура презентации банковского продукта Фразы-мосты для перехода к следующему этапу продажи.	2	
	<b>Практическое занятие № 5</b> Проведение презентации банковского продукта. (В форме практической подготовки)	2	2
<b>Тема 8. Работа с возражениями</b>	<b>Содержание</b>		
	Виды сопротивлений. Алгоритм работы с возражениями. Способы амортизации возражений. Способы аргументации. Фразы мосты.	2	2
	Закрытие возражения. Стандарты кредитной организации при работе с возражениями. Выводы по работе с возражениями.	2	
	<b>Практическое занятие №6</b> Отработка навыка работы с возражениями в формате ролевой игры)	2	2
<b>Тема 9. Оформление продукта и кросс-продажа.</b>	<b>Содержание</b>		
	Этапы оформления продукта и кросс-продажа. Стандарты кредитной организации при оформлении продукта и кросс-продаже. Правила подбора кросс-продукта к продукту клиента.	2	2

	<b>Практическое занятие № 7</b> Разработка плана кросс-продажи. (В форме практической подготовки)	2	2
	<b>Практическое занятие № 8</b> Отработка навыка продаж в формате ролевой игры	2	2
<b>Тема 10. Завершение контакта</b>	<b>Содержание</b>		
	Завершение контакта в структуре Follow up. Стандарты кредитной организации завершения контакта. Построение эффективной системы обратной связи с клиентами. Кросс-продажи.	2	2
	<b>Практическое занятие № 9</b> Осуществление продажи банковского продукта. (В форме ролевой игры)	2	2
<b>Тема 11. Телефонные продажи</b>	<b>Содержание</b>	2	2
	Правила и особенности телефонного общения. Цель звонка. Этапы разговора по телефону с клиентом. Преодоление сопротивления и возражений клиента.	2	2
	<b>Практическое занятие № 10</b> Составление скрипта звонка. Осуществление холодных звонков потенциальному клиенту в формате ролевой игры.	2	2
	<b>Практическое занятие № 11</b> Осуществление холодных звонков потенциальному клиенту. (В форме практической подготовки)	2	2
<b>Тема 12. Переговоры для эффективных продаж</b>	<b>Содержание</b>	2	2
	Понятие переговоров и продаж. Виды переговоров и их цели Структура корпоративного клиента. Этапы проведения переговоров		
	<b>Практическое занятие № 12</b> Стратегии переговоров, деловая игра «Переговоры».	2	2
	Подготовка к переговорам. Анализ данных о клиенте Технология торга. Управление ходом переговоров	4	4



	<b>ИТОГО</b>	<b>61</b>	61
	<b>Экзамен</b>	<b>4</b>	

### 2.3. Содержание обучения по Производственной практике (по профилю специальности)

Наименование тем Производственной практики	Виды работ	Объем часов
<b>Тема 1. Поиск и установления контактов с клиентами</b>	1. Поиск потенциальных клиентов банка 2. Установление деловых контактов с клиентами банка	60
<b>Тема 2. Информационное сопровождение клиентов</b>	1. Консультировать клиентов по продуктовой линейке банка 2. Консультировать клиентов по тарифам банка	60
<b>Тема 3. Технология продаж банковских продуктов</b>	1. Осуществлять технологии продаж банковских продуктов 2. Работать с возражениями клиентов банка 3. Осуществлять кросс-продажи	58
	<b>Зачет</b>	<b>2</b>
	<b>Итого</b>	<b>180</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО АГЕНТ БАНКА**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие:

- кабинета междисциплинарных курсов;
- рабочее место преподавателя;
- специальная мебель.

Технические средства обучения:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Учебный банк»:

- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- автоматизированные рабочие места обучающихся;
- принтер.

Реализация программы модуля предполагает итоговую (концентрированную) производственную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место банковского работника, осуществляющего кредитные операции;
- программное обеспечение профессионального назначения

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### **Основная литература**

Банковские операции : учебное пособие / коллектив авторов ; под ред. О.И. Лаврушина. -3-е изд., перераб. - Москва : КНОРУС, 2018. - 384 с. - (Среднее профессиональное образование).

Учебное пособие «Организация бухгалтерского учета и Учетно-операционная работа в Банке», 2018 год

##### **Дополнительная литература**

Бухгалтерский учет в коммерческих банках (в проводках) : учеб. пособие для СПО / Г.Н. Белоглазова, Н.А. Бусуек, Н.А. Ковалева [и др.] ; под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. - 3-е изд., перераб и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 338 с. - Серия : Профессиональное образование.

Банковские операции : учебное пособие / коллектив авторов ; под ред. О.И. Лаврушина. -3-е изд., перераб. - Москва : КНОРУС, 2018. - 384 с. - (Среднее профессиональное образование).

Галанов, В.А. Основы банковского дела : учебник. - Москва : ФОРУМ : Инфра-М, 2018. - 288 с. - ( Профессиональное образование).

Банковское дело : учебник и практикум для СПО / под ред. В.А. Боровковой. - 3 изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 623 с. -Серия : Профессиональное образование.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО АГЕНТ БАНКА

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающими индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Осуществлять поиск и привлечение клиентов	Навык коммуникации для привлечения новых клиентов, для работы с потенциальными клиентами. Ведение деловой переписки, деловых переговоров. Отработанный навык позитивного языка. Осуществление холодных звонков с использованием, навыка позитивного языка.	Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Результатов работы на практических занятиях</li> <li>• Результатов устных зачетов.</li> <li>• Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик</li> </ul>
ПК 3.2. Осуществлять продажи банковских продуктов		Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Результатов работы на практических занятиях</li> <li>• Результатов устных зачетов.</li> </ul> Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик
ПК 3.3. Осуществлять информационное сопровождение клиентов	Осуществление деловой переписки. Правила делового общения и позитивного языка.	Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Результатов работы на практических занятиях</li> <li>• Результатов устных зачетов.</li> </ul> Экспертная оценка освоения

		профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик
ПК 3.4. Публично выступать перед аудиторией с целью привлечения клиентов		Оценка в рамках текущего контроля: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Результаты работы на практических занятиях</li> <li>• Результаты устных зачетов.</li> </ul> Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Наличие положительных отзывов по итогам практики.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Наличие положительных отзывов по итогам практики.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Наличие положительных отзывов по итогам практики.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при

		выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Наличие положительных отзывов по итогам практики.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Наличие положительных отзывов по итогам практики.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Наличие положительных отзывов по итогам практики.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Наличие положительных отзывов по итогам практики.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Наличие положительных отзывов по итогам практики.	Экспертное наблюдение и оценка деятельности студента в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике.