**АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ АГЕНТ БАНКА»**

**1.** **Цель и планируемые результаты освоения «ПМ.03 Выполнение работ по должности Агент банка»**

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

**иметь практический опыт:** консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам;

**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;

***-****консультировать клиентов согласно этапам продаж;*

***-****применять при консультации различные формы качества обслуживания.*

**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;

- приемы коммуникации;

- способы выявления потребностей клиентов;

- каналы для выявления потенциальных клиентов.

***-****ценообразование на любой банковский продукт в банке;*

***-*** *составляющую продуктовой линейки банка;*

***-****кросс-продажи.*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| 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 |
| ВД 3 | «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» (20002 Агент банка) |
| 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 |

**2. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего часов – 288 часов

в том числе в форме практической подготовки – 204 часа

Из них на освоение МДК03.01 – 132 часа

в том числе самостоятельная работа – 10 часов

практики, в том числе:

- учебная – 72 часа

- производственная – 72 часа

Промежуточная аттестация: Экзамен по модулю – 12 часов

Квалификационный экзамен – 12 часов

**3 Структура «ПМ.03 Выполнение работ по должности Агент банка»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля |  | | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | | | | | |
| Суммарный объем нагрузки, час. | В т.ч. в форме практ. подготовки | Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | | Самостоя-тельная работа |
| Обучение по МДК | | | | | | Практики | |  |
| Всего | В том числе | | | | | Консуль-тации[[1]](#footnote-1) |
| Промежут. аттест. | Лаборат. и практ. занятий | | | Курсовых работ (проектов) | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | | | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* |
| ПК 1.1. ПК 1.4.  ПК 1.6. ПК 2.2.  ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11. | Раздел 1. Банковские продукты и услуги | **108** | 76 | **66** *(35)* |  | 40 *(24)* | | | Х | **36** | **Х** | Х | 6 *(1)* |
| ПК 1.1. ПК 1.4.  ПК 1.6. ПК 2.2.  ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11. | Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг | **84** | 56 | **44** *(28)* |  | 20 *(12)* | | | **36** | **Х** | Х | 4 |
| ПК 1.1. ПК 1.4.  ПК 1.6. ПК 2.2.  ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11. | Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная практика) | **72** | *72* |  |  | | | | | | **72** | Х | Х |
| ПК 1.1. ПК 1.4.  ПК 1.6. ПК 2.2.  ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9.ОК 10. ОК 11. | Промежуточная аттестация | **12** | *Х* |  |  | | | | | |  |  |  |
| **Экзамен по ПМ** | **12** | Х | Х | Х | | | | | | Х | Х | Х |
|  | ***Всего:*** | **288** | **204** | **110** *(63)* | Х | | Х | ***Х*** | | ***72*** | ***72*** | ***Х*** | 10  (1) |

**4. Содержание профессионального модуля (ПМ03 – Выполнение работ по должности «Агент банка»)**

|  |  |
| --- | --- |
| Содержание материала | Количество часов |
| **Раздел 1. Банковские продукты и услуги** | |
| Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. | 14 |
| Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. | 10 |
| Тема 1.3 Продуктовая линейка банка | 24 |
| Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. | 18 |
| **Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг** | |
| Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов | 22 |
| Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов | 12 |
| Тема 2.3 Формирование клиентской базы | 10 |
| **Итого** | **110** |

1. Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю. [↑](#footnote-ref-1)