

Министерство образования Тульской области

Государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский государственный машиностроительный колледж имени Никиты Демидова» (ГПОУ ТО «ТГМК им. Н. Демидова»)

Центр опережающей профессиональной подготовки Тульской области

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГПОУ ТО
«ТГМК им. Н. Демидова»



Салищев В.Н.

«20» 09 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГПОУ ТО «НПК»



Доценко А.А.

«20» 09 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Руководитель Центра опережающей
профессиональной подготовки
Тульской области



Нугаева Л.В.

«20» 09 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора ОО
«Новомосковский» в г. Новомосковске



Н.А. Жиганов

«20» 09 2024 г.

**Программа профессионального обучения
по профессиям рабочих, должностям служащих для школьников
по профессии 20002 Агент банка**

**Наименование программы обучения
«Банковский консультант»**

Тула, 2024

Рабочая программа профессионального обучения по профессиям рабочих, должностям служащих для школьников по профессии 20002 Агент банка разработана на основании профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.11.2016 № 645н (зарегистрирован в Минюсте РФ 24.11.2016, регистрационный № 44419).

Организация-разработчик:

Государственное профессиональное общеобразовательное учреждение Тульской области «Новомосковский политехнический колледж» (далее – ГПОУ ТО «НПК»)

Государственное профессиональное общеобразовательное учреждение Тульской области «Тульский государственный машиностроительный колледж имени Никиты Демидова», Центр опережающей профессиональной подготовки Тульской области

Содержание

1.	Пояснительная записка	4
2.	Общая характеристика программы	5
2.1.	Перечень сокращений, используемых в тексте программы профессионального обучения	5
2.2.	Нормативный срок освоения программы профессионального обучения и присваиваемая квалификация	5
2.3.	Условия допуска к работе несовершеннолетних	5
2.4.	Доступность для лиц с инвалидностью, ограниченными возможностями здоровья	6
2.5.	Объем обучения	6
2.6.	Форма обучения	6
2.7.	Связь программы профессионального обучения с профессиональными стандартами	6
3.	Требования к результатам освоения программы	7
3.1.	Обучающийся должен знать	7
3.2.	Обучающийся должен уметь	7
3.3.	Обладать профессиональными компетенциями	7
3.4.	Выполнять трудовые действия	8
4.	Структура и содержание программы	9
4.1.	Учебный план	9
4.2.	Учебно-тематический план	10
4.3.	Тематический план и содержание практического обучения	14
4.4.	Календарный учебный график (порядок освоения разделов и дисциплин)	16
5.	Материально-технические условия реализации программы	17
6.	Учебно-методические материалы	17
7.	Оценка качества освоения программы	18

1. Пояснительная записка

Программа профессионального обучения по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на получение обучающимися общеобразовательных организаций первой профессии.

Программа реализуется в рамках деятельности Центра опережающей профессиональной подготовки Тульской области (ЦОПП) и направлена на удовлетворение перспективной кадровой потребности экономики Тульской области.

Опережающее обучение достигается, в том числе, включением в программу требований, отраженных в профессиональных стандартах, использованием кадровых ресурсов профессиональной образовательной организации, имеющих опыт подготовки по Всероссийской олимпиаде профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования. Привлечением экспертов из числа представителей работодателей, социальных партнеров.

Нормативной правовой основой для разработки программы профессионального обучения являются следующие документы:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
3. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
4. Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
5. Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.08.2015 № АК-2563/05 «Методические рекомендации по организации образовательной деятельности с использованием сетевых форм реализации образовательных программ»;
6. Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2017 № 06-1793 «О методических рекомендациях» (вместе с «Методическими рекомендациями по организации прохождения обучающимися профессионального обучения одновременно с получением среднего общего образования, в том числе, с использованием инфраструктуры профессиональных образовательных организаций»);
7. Письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 27.07.2020 № ГД-1033/05 «О направлении методических разъяснений»;

8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.11.2016 № 645н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам» (зарегистрирован в Минюсте РФ 24.11.2016, регистрационный № 44419).

2. Общая характеристика программы

2.1. Перечень сокращений, используемых в тексте программы профессионального обучения

ПОО – профессиональная образовательная организация
ПС – профессиональный стандарт;
ПК – профессиональная компетенция;
ПА – промежуточная аттестация;
ИА – итоговая аттестация;
ППО – программа профессионального обучения;
З – знание;
У – умение;
ТФ – трудовая функция
ТД – трудовое действие
ДЭ – демонстрационный экзамен

2.2. Нормативный срок освоения программы профессионального обучения и присваиваемая квалификация

Минимальный уровень образования, необходимый для приема на обучение	Присваиваемая квалификация	Присваиваемый разряд	Срок освоения программы в очной форме обучения
8 классов	Агент банка	3	56 часов

2.3. Условия допуска к работе несовершеннолетних

Необходимые требования санитарно-эпидемиологической безопасности условий труда подростков в возрасте от 14 до 18 лет и условия прохождения производственного обучения (производственной практики), в том числе обучающимися общеобразовательных организаций, с целью обеспечения безопасных и безвредных условий трудового процесса, не оказывающих неблагоприятного влияния на рост, развитие и состояние здоровья подростков, установлены Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Санитарно-эпидемиологические требования к безопасности условий труда работников, не достигших 18-летнего возраста», утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30 сентября 2009 года № 58.

2.4. Доступность для лиц с инвалидностью, ограниченными возможностями здоровья

Освоение программы является актуальным в соответствии с приказом Минтруда России № 515 от 4 августа 2014 года «Об утверждении методических рекомендаций по перечню рекомендуемых видов трудовой и профессиональной деятельности инвалидов с учетом нарушений функций и ограничений их жизнедеятельности».

Программа может быть реализована для лиц с инвалидностью, ограниченными возможностями здоровья при отсутствии противопоказаний, а также возможности обеспечения специальных условий в образовательном учреждении.

2.5. Объем обучения: 56 академических часов.

2.6. Форма обучения: очная с использованием дистанционных технологий.

2.7. Связь программы профессионального обучения с профессиональными стандартами.

Наименование профессии	Наименование профессионального стандарта	Уровень (подуровень) квалификации
Агент банка	«Специалист по платежным услугам», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 14.11.2016 № 645н.	1

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов» обучающимся, успешно освоившим программы обучения, присваивается 1 уровень квалификации.

3. Требования к результатам освоения программы

3.1. Обучающийся должен знать:

Код	Наименование функции
3 1	Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами.
3 2	Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.
3 3	Этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг, техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг.
3 4	Правила оформления документов на предоставление банковских продуктов и услуг; приёмы завершения продажи; внутренние регламенты банка.
3 5	Контактную информацию о клиентах.
3 6	Деловой этикет.

3.2. Обучающийся должен уметь:

Код	Наименование функции
У 1	Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг.
У 2	Сравнивать показатели эффективности платежных услуг.
У 3	Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг.

3.3. Обладать общепрофессиональными и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование компетенции
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ПК 1	Осуществлять поиск потенциальных клиентов.
ПК 2	Устанавливать деловые контакты с клиентами.
ПК 3	Выявлять и формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги.
ПК 4	Осуществлять информационное сопровождение клиентов.

3.4. Выполнять трудовые действия:

Код	Наименование действия
ТД 1	Подготовка информации по запросу о совершенных расчетных операциях
ТД 2	Консультация клиентов по платежным услугам, предоставляемых банком
ТД 3	Подготовка отчетов о предоставлении информации клиентам и сотрудникам банка
ТД 4	Работа с возражениями клиента, касающимися расчетных (платежных) документов, платежных услуг

4. Структура и содержание программы

4.1. Учебный план

№	Наименование учебных курсов, дисциплин, модулей, практик	Всего академ. часов	В составе академический час					Промежуточный и итоговый контроль	Консультации	Форма контроля
			Теоретические занятия		Лабораторные занятия	Практические занятия				
			аудиторные	онлайн		аудиторные	онлайн			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Теоретическое обучение										
1	Модуль 1. Банковские продукты и услуги	34	2	16		16				
2	Модуль 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	22		6		14		2		Тест
Практическое обучение		30				30				
Итоговая аттестация		2								
1	Демонстрационный экзамен	2						2		ДЭ
ИТОГО:		56	2	22		30		4		

4.2. Учебно-тематический план

№	Наименование учебных курсов, дисциплин, модулей, разделов и тем практик	Содержание учебного материала, практические занятия	Объем часов (аудиторные)	Объем часов (онлайн)	Формируемые умения/знания/компетенции
Теоретическое обучение			34	16	
1	Модуль 1. Банковские продукты и услуги				
1.1	Тема 1.1 Организационно-правовая структура коммерческого банка	Основы организации деятельности коммерческих банков, типы коммерческих банков, структура управления	2		ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, 3 1, У 1
1.2	Тема 1.2 Деловые коммуникации	Коммуникации: сущность, виды и технические средства. Формы деловой коммуникации. Установление контактов с клиентами		2	ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, 3 1, У 1
1.3	Тема 1.3. Психология общения с клиентами	Потребительские мотивы. Психологический тип клиентов. Приемы общения с клиентами		2	ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, 3 1, У 1
1.4	Тема 1.4 Ведение деловых переговоров	Телефонные переговоры. Переговоры лицом к лицу. Конфликтология. Техники общения во время переговоров Практическое занятие №1 Практика ведения деловых переговоров	2	2	ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, 3 1, У 1
1.5	Тема 1.5. Банковская триада. Качество банковских услуг.	1. Общие понятия по продажам. 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. Практическое занятие №2 Установление контакта с клиентом: 7 эффективных приемов и 4 грубейших ошибки	2	2	ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, 3 2, У 3

		Практическое занятие №3 Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты». Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2		
1.6	Тема 1.6. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.		2	ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, 3 2, У 3
1.7	Тема 1.7. Продуктовая линейка банка	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. Практическое занятие № 4 Работа с сайтом банка, знакомство с банковскими продуктами Практическое занятие № 5 Работа с депозитами на сайте банка Практическое занятие № 6 Работа с кредитами на сайте банка Практическое занятие № 7 Работа с банковскими картами на сайте банка Практическое занятие № 8 Работа с инвестициями на сайте банка	2 2 2 2 2	2	ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, 3 2, У 3
1.8	Тема 1.8. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	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. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов. Практическое занятие №9 Кейс 1. «Запоминающийся образ банка».	2	2	ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, 3 2, У 1

		Практическое занятие №10 Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическое занятие № 11 Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум	2 2		
	Модуль 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		22	6	
2.1	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	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. Практическое занятие № 12 Кейс «Private banking -сервис мирового уровня». «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг».	2	2	ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, 3 4-3 6, У 2
2.2	Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг. Практическое занятие № 13 Банковская реклама и ее виды Практическое занятие № 14 Создание презентации банковской услуги	2 2	2	ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, 3 4-3 6, У 2
2.3	Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания,		2	ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, 3 4-3 6, У 2

		дифференцированности . Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды. Практическое занятие № 15 Кейс «Тенденции развития банковских программ лояльности». Кейс « Банковские услуги не вызывают у людей эмоционального интереса». «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях».	2		
2.4	Промежуточная аттестация по модулю 1,2	Тестирование	2		
Практическое обучение			16		
1	Занятие 1 «Решение ситуационных задач по ведению деловых переговоров»	Практическое занятие №1 Практика ведения деловых переговоров	2		ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, ТД 1
2	Занятие 2 «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»	Практическое занятие №2 Установление контакта с клиентом: 7 эффективных приемов и 4 грубейших ошибки	2		
3	Занятие 3 «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»	Практическое занятие №3 Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты». Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2		

4 5 6 7 8	Занятие 4,5,6,7,8 Решение ситуационных задач по «Продуктовой линейке банка» и ценовой политике банка «Консультирование клиентов по тарифам банка».	Практическое занятие № 4 Работа с сайтом банка, знакомство с банковскими продуктами Практическое занятие № 5 Работа с депозитами на сайте банка Практическое занятие № 6 Работа с кредитами на сайте банка Практическое занятие № 7 Работа с банковскими картами на сайте банка Практическое занятие № 8 Работа с инвестициями на сайте банка	2 2 2 2 2		ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, ТД 2
9 10 11	Занятие 9 «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».	Практическое занятие №9 Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Практическое занятие №10 Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическое занятие № 11 Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум	2 2 2		ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, ТД 2
12	Занятие 12 «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».	Практическое занятие № 12 Кейс «Private banking -сервис мирового уровня». «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг».	2		ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, ТД 3
13	Занятие 13 «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	Практическое занятие № 13 Банковская реклама и ее виды Кейс «Банковская реклама» «Реклама для VIP-клиентов банка».	2		ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, ТД 3
14	Занятие 14 «Использование различных форм продвижения банковских продуктов»	Практическое занятие № 14 Создание презентации банковской услуги Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка».	2		ОК1-ОК 7, ПК1-ПК4, ТД 4
15	Занятие 15 «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	Практическое занятие № 15 Кейс «Тенденции развития банковских программ лояльности». Кейс « Банковские услуги не вызывают у людей эмоционального интереса». «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях».	2		

Итоговая аттестация			1		
1.	Демонстрационный экзамен		2		
ВСЕГО:			56	22	

4.3 Тематический план и содержание практического обучения

№	Индекс, наименование разделов и тем	Виды работ	Количество часов	Коды формируемых трудовых действий
1	Занятие 1 «Решение ситуационных задач по ведению деловых переговоров»	Практическое занятие №1 Практика ведения деловых переговоров	2	ТД 1
2	Занятие 2 «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»	Практическое занятие №2 Установление контакта с клиентом: 7 эффективных приемов и 4 грубейших ошибки	2	ТД 1
3	Занятие 3 «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»	Практическое занятие №3 Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты». Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2	ТД 1
4	Занятие 4,5,6,7,8	Практическое занятие № 4 Работа с сайтом банка, знакомство с банковскими продуктами	2	ТД 2
5	Решение ситуационных задач по «Продуктовой линейке банка» и ценовой политике банка	Практическое занятие № 5 Работа с депозитами на сайте банка	2	
6			2	
7			2	
8	«Консультирование клиентов по тарифам банка».	Практическое занятие № 6 Работа с кредитами на сайте банка	2	

		Практическое занятие № 7 Работа с банковскими картами на сайте банка Практическое занятие № 8 Работа с инвестициями на сайте банка		
9 10 11	Занятие 9 «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».	Практическое занятие №9 Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Практическое занятие №10 Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическое занятие № 11 Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум	2 2 2	ТД 2
12	Занятие 12 «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».	Практическое занятие № 12 Кейс «Private banking -сервис мирового уровня». «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг».	2	ТД 3
13	Занятие 13 «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	Практическое занятие № 13 Банковская реклама и ее виды Кейс «Банковская реклама» «Реклама для VIP-клиентов банка».	2	ТД 2
14	Занятие 14 «Использование различных форм продвижения банковских продуктов»	Практическое занятие № 14 Создание презентации банковской услуги Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка».	2	ТД 3

15	Занятие 15 «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	Практическое занятие № 15 Кейс «Тенденции развития банковских программ лояльности». Кейс « Банковские услуги не вызывают у людей эмоционального интереса». «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях».	2	ТД 3
----	--	--	---	------

4.4 Календарный учебный график (порядок освоения разделов и дисциплин)

Период обучения (дни, недели)*	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Модуль 1 Тема 1.1 Организационно-правовая структура коммерческого банка Тема 1.2 Деловые коммуникации
1 неделя	Тема 1.3. Психология общения с клиентами Тема 1.4 Ведение деловых переговоров
2 неделя	Тема 1.5. Банковская триада. Качество банковских услуг.
2 неделя	Тема 1.6. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.
2 неделя	Тема 1.7. Продуктовая линейка банка
3 неделя	Тема 1.8. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.
3 неделя	Модуль 2 Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов
4 неделя	Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов
4 неделя	Тема 2.3 Формирование клиентской базы
5 неделя	Промежуточная аттестация по модулю 1, 2
5 неделя	Практическое обучение Занятие 1. «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»
5 неделя – 6 неделя	Занятие 2 Решение ситуационных задач по ценовой политике банка «Консультирование клиентов по тарифам банка»
6 неделя	Занятие 3 «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка»
7 неделя	Занятие 4 «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка»
7 неделя	Занятие 5 «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»
8 неделя	Занятие 6 «Использование различных форм продвижения банковских продуктов»
8 неделя – 9 неделя	Занятие 7 «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов»
9 неделя	Итоговая аттестация Демонстрационный экзамен
* Приводится для справки, период реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется уточняется в соответствии с расписанием занятий	

2. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория 30	Практические занятия	Технические средства обучения и контроля знаний обучающихся, в том числе презентации, методические указания.

3. Учебно-методические материалы:

3.1. Законодательная и нормативная база

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (последняя редакция).

3.2. Используемые источники

1. 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, 2019. — 422 с. — (Профессиональное образование).
2. 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, 2019. — 189 с. — (Профессиональное образование).

3.3. Дополнительные источники:

1. 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, 2019. — 217 с. — (Профессиональное образование).
2. 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, 2019. — 368 с. — (Профессиональное образование).

3.4. Электронные ресурсы

1. Электронный ресурс Банка России. Режим доступа <http://www.cbr.ru>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.aero.garant.ru>
4. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети «Интернет».
5. Электронно-библиотечная система «Znanium». Режим доступа

[http:// znanium.com](http://znanium.com)

6. Электронная библиотека издательства «Юрайт». Режим доступа
<http://www.biblio-online.ru>

7. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы ПО школьников включает текущий контроль знаний, промежуточную и итоговую аттестацию.

7.1. Промежуточная аттестация.

Типовые варианты заданий для проведения промежуточной аттестации по программе в форме тестирования.

Тест:

1. Деловая этика представляет собой...
 - А) Деловые отношения предпринимателей
 - Б)* Совокупность принципов поведения людей**
 - В) Поведение людей в конфликтных ситуациях
 - Г) Личное поведение человека
2. Термин «этика» ввел...
 - А) Демокрит
 - Б) Сократ
 - В) Платон
 - Г)* Аристотель**
3. Определить, что собеседник говорит неправде, позволяет:
 - А)* Мимика и жесты**
 - Б) Характер собеседника
 - В) Расположение за столом переговоров
 - Г) Задаваемый собеседником вопрос
4. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:
 - А)* Деловые переговоры**
 - Б) Деловое общение
 - В) Деловая беседа
 - Г) Условное совещание
5. Повышает эффективность общения ...
 - А) Неотрывный взгляд в глаза
 - Б) Отсутствие прямого взгляда
 - В) * Заинтересованный взгляд, направленный на собеседника**

- Д) Взгляд сквозь вас
6. Деловое общение — это вид общения ...
- А) * **Направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели**
- Б) Между коллегами по работе
- В) Который люди используют в семейных отношениях
7. Когда вам пришла в голову мысль позвонить ...
- А) Сразу звоните, пока не забыли
- Б) * **Обдумайте предстоящий разговор**
- В) Важно вспомнить, что звонить можно только в случае крайней необходимости
8. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...
- А) * **«Вы» независимо от должности и соподчинения**
- Б) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
- В) «Ты» независимо от должности и соподчинения
9. Беседу с посетителем нельзя завершать
- А) Высказыванием обобщающего или завершающего замечания
- Б) * **Прекращением разговора**
- В) Вставанием
- Д) Шуткой
10. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция
- А) Выразу опоздавшему свое недовольство
- Б) Выразительно посмотрю в момент его появления на часы
- В) Через шутку выражу свое недоумение
- Д) * **Сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу**
11. При телефонном звонке следует...
- А) * **снять трубку после второго или третьего звонка**
- Б) не снимать трубку в течение 5 минут
- В) снять трубку после 5 звонка
12. Назовите специфические требования к качеству услуг банка:
- А) Надежность услуги
- Б) * **Цена услуги**
- В) Легкость и оперативность ее получения в банке.
13. Какие запросы клиентов удовлетворяет услуга банка «предоставления кредиту»:
- А) * **Своевременность предоставления**
- Б) Новость
- В) Качество.

14. Назовите специфическое требование к качеству услуги, которую предоставляет банк:

А) Надежность

Б) Цена

В)* Легкость и оперативность ее получения

15. Что влияет на ценовую политику банка (проранжируйте по важности):

А) Конкуренты банка

Б) Клиенты

В) Посредники

г) Изменение курса валюты.

Ответ: 1) б, 2) а 3) г 4) в

Кейсы «Банковские услуги и отношения людей с банками».

1. Программа лояльности.

Мы открываем кошелек и что видим? Большое количество скидочных и банковских карт, многие уже не носят их все с собой. Поэтому обычной программой лояльности никого не удивить. Пользователи часто даже отказываются от вступления в нее.

ВОПРОС: Как банку с помощью программы лояльности заманить клиента?

Ответ

Оживить бонусную программу вновь поможет геймификация. Испанский банк BBVA запустил онлайн-сервис BBVA Game. Клиент получает баллы за выполнение определенных действий, например, за проведение онлайн-платежей. Баллы можно обменивать на призы, оплачивать музыкальные и видеоролики на сайте-партнере BBVA. Кроме баллов, пользователь получает медали («бейджи»), которые отображаются на странице его профиля.

Но важно помнить, что бизнесу не стоит запускать просто игру ради самой игры.

Цель геймификации – сделать интереснее взаимодействие с компаний, покупку ее услуг и использование функционала. Только в таком случае игра поможет добиться бизнес-целей и повысить лояльность.

2. Повышение финансовой грамотности.

Многие банковские и платежные сервисы заботятся не только о том, чтобы клиенты знали их продукт, но и повышают их финансовую грамотность.

Вопрос: Как повысить финансовую грамотность среди простого населения, не проводя при это лекций и семинаров?

Ответ:

Поощрять пользователей за правильные и эффективные действия, связанные с финансами в их личных кабинетах на сайте банка. Баллы, например, засчитываются тогда, когда пользователь вносит средства на пенсионный счет или депозит, погашает задолженность по ипотечным кредитам, кредитным картам и другого рода займам. Баллы можно обменять на шанс выиграть призы или кэшбек.

7.2. Итоговая аттестация

Профессиональное обучение завершается в итоговой аттестационной форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационного 3 разряда по профессии Агент банка.

Квалификационный экзамен независимо от вида профессионального обучения включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в профессиональном стандарте «Специалист по платежным услугам». К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Для проведения квалификационного экзамена по профессии Агент банка используется компетенция «Банковское дело» согласно стандартам Ворлдскиллс Россия по профессии Агент банка. Задание квалификационного экзамена представляет собой практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в реальном времени. Задания квалификационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов при их наличии и с учетом оценочных материалов, разработанных Союзом Ворлдскиллс по конкретной компетенции.

Показатели оценки выполнения квалификационного экзамена

Результаты любой из форм итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Баллы за выполнение заданий квалификационного экзамена выставляются в соответствии со схемой начисления баллов, приведенной в комплекте оценочной документации. Необходимо осуществить перевод полученного количества баллов в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Максимальное количество баллов, которое возможно получить за выполнение задания квалификационного экзамена, принимается за 100%. Перевод баллов в оценку может быть осуществлен на основе таблицы 1.

Перевод баллов за выполненное задание демонстрационного экзамена в
оценку

Оценка ГИА	2	3	4	5
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному в процентах	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией
стандарта компетенции «Банковское дело», проверяемый в рамках
комплекта оценочной документации

Раздел WSSS	Наименование раздела WSSS	Важность (%)
	Организация работы	24
	Банковский консультант должен знать и понимать: • документацию и правила по охране труда и техники безопасности • нормативные правовые акты в области организации банковского дела • важность поддержания рабочего места в надлежащем состоянии • значимость планирования всего рабочего процесса (как выстраивать эффективную работу и распределять рабочее время) • современные технологии автоматизированной обработки информации • деловой этикет • правила корпоративной этики • основы банковского делопроизводства • правила делового общения с клиентами Банковский консультант должен уметь: • выполнять требования по охране труда и технике безопасности • применять нормативные правовые акты в банковской деятельности • организовывать рабочее место для максимально эффективной работы • грамотно планировать свою работу, оценивать сроки продумывать алгоритм действий • работать в условиях изменяющихся условий, в том числе в стрессовых • понимать и верно использовать общепринятую терминологию по компетенции	

	•осуществлять коммуникацию с клиентом различными способами •представить необходимую информацию клиенту •пользоваться персональным компьютером, программными продуктами (в том числе, автоматизированной банковской системой), другими организационно-техническими средствами и офисным оборудованием.	
	Всего	24

Задание включает в себя следующие разделы:

Оцениваемые основные виды деятельности и компетенции по ним	Описание выполняемых в ходе процедур ГИА заданий квалификационного экзамена
Выполнение работ по профессии Агент банка	Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов. Для выполнения задания необходимо составить презентацию по банковскому продукту.
Предоставлять информацию клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях.	Количество слайдов – не более 20. В презентации должно быть дано общее представление о кредитной организации, ее финансовых показателях, рейтингах, а также подробная карта банковских продуктов. С помощью презентации участник должен грамотно, учитывая все правила общения с клиентом, провести консультацию. Критерии оценки: - умение произвести подбор необходимого клиенту банковского продукта, - осуществление коммуникации с клиентом, - работа с банковскими документами, - верное использование общепринятой терминологии по компетенции, пользоваться персональным компьютером и программными продуктами.

План проведения квалификационного экзамена корректируется в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.