

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
«ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям  
рабочих, должностям служащих»**

для специальности

**38.02.07 Банковское дело**

квалификация: **специалист банковского дела**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 14.11.2023 г. N 856 (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 15.12.2023 г. N 76429) и с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Внутренняя экспертиза:  
Заведующая УМУ Заметта Д.Н.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является обязательной частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 38.02.07 Банковское дело.

Обучающиеся, осваивающие образовательную программу, осваивают профессию рабочего, должность служащего в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение (МДК.03.01. Выполнение работ по должности служащего **20002** Агент банка)

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, в программах повышения квалификации и переподготовки работников в области профессиональной деятельности **20002** Агент банка.

Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ОК 01 – ОК 05, ОК 09.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» (МДК.03.01. Выполнение работ по должности служащего **20002** Агент банка и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

#### 1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

#### 1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Профессиональные компетенции (далее - ПК), соответствующие видам деятельности, предусмотренными ФГОС СПО, сформированные на основе профессионального стандарта 08.027 «Специалист по платежным услугам» формируются следующими трудовыми функциями (далее – ТФ):

**ПС: «Специалист по платежным системам»**

<b>ОТФ: Выполнение расчетных операций</b>
ТФ А/01.4 Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов
ТФ А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов

ТФ А/04.4 Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях

**Обозначения:** ПС – профессиональный стандарт; ОТФ – обобщенная трудовая функция; ТФ – трудовая функция

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» (Выполнение работ по должности служащего <b>20002</b> Агент банка)
ПК 3.1.	Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов
ПК 3.2.	Открытие, ведение и закрытие счетов
ПК 3.3.	Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях

1.2.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПК 3.1. Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов	<b>Практический опыт:</b> -Проверка правильности оформления расчетных (платежных) документов; -Проверка достаточности средств на счете клиента;
	<b>-Умения:</b> -Оформлять расчетные (платежные) документы; -Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности; -Осуществлять операции по зачислению и списанию денежных средств со счета клиента в автоматизированной системе. -Анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в расчетных (платежных) документах; -Формировать отчетные документы по платежным услугам;
	<b>Знания:</b> -Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг; -Бухгалтерский учет в банках; -Локальные акты и методические документы в области платежных услуг; -Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций.
ПК 3.2. Открытие, ведение и закрытие счетов	<b>Практический опыт:</b> -Проведение идентификации клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев. -Проверка полноты и достоверности предоставленных данных и корректность оформления бланков. -Проверка наличия в отношении клиента, его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев сведений об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму. -Подготовка к подписанию договора банковского счета. -Формирование юридического досье клиента для открытия счета. -Регистрация клиента в автоматизированной системе для открытия счета. -Уведомление налоговых органов и органов контроля уплаты страховых взносов об открытии банковского счета. -Уведомление клиента об открытии банковского счета и его реквизитах. -Подготовка и предоставление клиентам выписок по их счетам.

	<p>-Подготовка к закрытию банковского счета.</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг.</li> <li>-Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям.</li> <li>-Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями.</li> <li>-Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами.</li> <li>-Технологии ведения переговоров.</li> <li>-Основы делового этикета.</li> <li>-Порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов платежных услуг.</li> <li>-Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг.</li> </ul>
<p>ПК 3.3. Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях</p>	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Подготовка информации по запросу о совершенных расчетных операциях.</li> <li>-Консультация клиентов по платежным услугам, предоставляемым банком.</li> <li>-Подготовка отчетов о предоставлении информации клиентам и сотрудникам банка.</li> <li>-Работа с возражениями клиента, касающимися расчетных (платежных) документов, платежных услуг.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг.</li> <li>-Сравнивать показатели эффективности платежных услуг.</li> <li>-Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами.</li> <li>-Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг.</li> <li>-Локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг.</li> <li>-Деловой этикет.</li> </ul>

#### 1.2.4. Требования к формированию личностных результатов

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
<p>Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе, и современном мировом сообществе. Сознующий свое единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно</p>	<p><b>ЛР 1</b></p>

отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве	
Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками	<b>ЛР 2</b>
Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней	<b>ЛР 3</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	<b>ЛР 4</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права	<b>ЛР 5</b>
Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации	<b>ЛР 6</b>
Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей	<b>ЛР 7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и	<b>ЛР 8</b>

межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение	
Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде	ЛР 9
Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике	ЛР 11
Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	ЛР 13
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 14
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	ЛР 15
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями (при наличии)</b>	
Демонстрирующий профессиональные умения и навыки, проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности; возможности реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как	ЛР 16

возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем; Способный продуктивно и добросовестно трудиться, и реализовать свой личностный потенциал в профессиональной деятельности. Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности.	
Мотивированный к самообразованию и развитию. Признающий ценность образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности. Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику, сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению.	ЛР 17
Проявляющий культуру потребления информации, умение и навыки пользования компьютерной техникой и специализированными программами; навыки отбора и критического анализа информации, умение ориентироваться в информационном пространстве (в том числе в сетевом)	ЛР 18
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса (при наличии)</b>	
Проявляющий сознательное отношение к труду; добросовестность и ответственность за результат учебной деятельности; демонстрирующий интерес к будущей профессии; демонстрирующий навыки здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся	ЛР 19
Проявляющий мировоззренческие установки на отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся	ЛР 20
Демонстрирующий интерес к участию и проведению мероприятий культурно-спортивной направленности (концерты, конкурсы, соревнования, фестивали, экскурсии, выставки и т.д.)	ЛР 21

### 1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего – 266 часов,

в том числе в форме практической подготовки – 144 часов.

Из них на освоение МДК.03.01 Выполнение работ по должности служащего 20002 Агент банка- 110 часов,

в том числе самостоятельная работа – 40 часов

учебная практика – 72 час.

Производственная практика (по профилю специальности) – 72 час.

Промежуточная аттестация ПМ.03 Экзамен по модулю – 12 часов

\*Консультации для обучающихся предусмотрены из времени, отводимого на изучение дисциплины и из объема времени, выделенного на промежуточную аттестацию. Формы проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные). Распределение часов консультаций осуществляется с учетом номенклатуры дисциплин, междисциплинарных курсов, профессиональных модулей, выносимых на промежуточную аттестацию.

\*\*Объем часов, предусмотренный на проведение промежуточной аттестации, включает часы на проведение экзаменов, консультаций, подготовку. Экзамены проводятся в период экзаменационных сессий, установленных графиком учебного процесса, в день, освобожденный от других видов занятий. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета проводится за счет часов, отведенных на освоение дисциплины, практики.

# 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 1.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.											Самостоятельная работа
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Практики		Консультации		
				Всего	Обучение по МДК				Учебная	Производственная			
					Лекции	Лаборат. и практ. занятия	Курсовых работ (проектов)	Проектная					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ОК 01 – ОК 05, ОК 09. ЛР 1-21	МДК.03.01 Выполнение работ по должности служащего 20002 Агент банка	110			-	34	36	-	-	-		40	
ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ОК 01 – ОК 05, ОК 09. ЛР 1-21	Учебная практика	72							72				
ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ОК 01 – ОК 05, ОК 09. ЛР 1-21	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72								72			
ПК 3.1., ПК 3.2., ПК 3.3., ОК 01 – ОК 05, ОК 09. ЛР 1-21	Экзамен по ПМ	12			12								
	<b>Всего:</b>	<b>266</b>			<b>12</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>72</b>		<b>40</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем в часах
1	2	3
	МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего 20002 Агент банка	110
	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	<p><b>Содержание</b></p> <p><b>1.</b> 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><b>2.</b> Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежейми 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 протуженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.</p> <p><b>3.</b> 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.</p>	
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	
	<p><b>1. Практическое занятие</b> «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»</p> <p>Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».</p> <p>Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты?».</p>	
	<b>2. Практическое занятие</b> «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта.	<b>Содержание</b>	
Ценообразование в банке.	<p><b>1.</b> Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.</p> <p><b>2.</b> Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.</p>	
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	
	<b>1. Практическое занятие</b> «Консультирование клиентов по тарифам банка».	

	<p>Кейс «Проблемы ценообразования в банках».</p> <p>Практическое задание на определение ценовой политики банка.</p>
<p><b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <p><b>1.</b> Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.</p> <p><b>2.</b> Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование..</p> <p><b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>1. Практическое занятие</b> «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».</p> <p><b>2. Практическое занятие</b> «Выявление потребностей клиентов» Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»</p> <p><b>3. Практическое занятие</b> «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи».</p> <p>Кейс 1. «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».</p> <p>Кейс 2. «Что хочет от банков поколение миллениум».</p>
<p><b>Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <p><b>1.</b> 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.</p> <p><b>2.</b> Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.</p> <p><b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p><b>1. Практическое занятие</b> «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».</p> <p>Кейс 1. «Запоминающийся образ банка».</p> <p>Кейс 2. «Сила банковского бренда».</p> <p>Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».</p> <p>Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»</p> <p><b>2. Практическое занятие</b> «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».</p>
<p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b></p> <p><b>1.</b> 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>	<p><b>Учебная практика раздела 1</b> <b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Урок-экскурсия в банк.</li> <li>2. Занятия в мастерских «Учебный банк».</li> </ol> <p>Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».</li> <li>5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.</li> <li>6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.</li> <li>7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.</li> <li>8. Изучение стратегии развития банка.</li> <li>9. Изучение модели компетенций сотрудников банка.</li> <li>10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.</li> <li>11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>36</b></p>
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>		
<p><b>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). 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».</li> <li>2. 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.</li> <li>3. Этапы продаж 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.</li> </ol> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Практическое занятие «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».</li> </ol>	

	<p>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».</p>
<p><b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>1. 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). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).</p> <p>2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p>1. <b>Практическое занятие</b> «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»</p> <p>2. <b>Практическое занятие</b> «Использование различных форм продвижения банковских продуктов»</p> <p>Кейс «Банковская реклама»</p> <p>Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка».</p> <p>Практическое задание «Рекламируем наш банк».</p> <p>Кейс «Работа банков в социальных сетях».</p> <p>Кейс «Благотворительность».</p>
<p><b>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.</p> <p>2. 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.</p> <p>3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p>1. <b>Практическое занятие</b> «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».</p>
<p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</b></p> <p>1. Подготовка презентаций на темы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Перекрестные продажи cross-sales.</li> <li>- Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Финансовый бутик Private banking.</li> <li>- Стратегия пакетирования банковских продуктов.</li> <li>- Элементы стратегии продаж внутри банка.</li> <li>- Фронт-офис продаж банка.</li> <li>- Персональные продажи.</li> <li>- Имиджевая реклама.</li> <li>- Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама.</li> <li>- Реклама в прессе.</li> <li>- Радио и телереклама.</li> <li>- Спонсоринг.</li> <li>- Продакт-плейсмент.</li> <li>- Паблик рилейшнз (PR).</li> <li>- Медиа – рилайшенз.</li> <li>- Government Relations.</li> <li>- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.</li> <li>- Преимуществва лояльного клиента.</li> <li>- CRM – система.</li> <li>- Процесс формирования лояльности клиентов.</li> <li>- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.</li> </ul> <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская гайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p>	<p><b>Учебная практика раздела № 2</b>  <b>Виды работ</b></p> <p><b>1</b> Занятия в мастерской «Учебный банк:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самогестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».</li> <li>2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».</li> <li>3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</li> <li>4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</li> <li>5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</li> <li>6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</li> <li>7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</li> <li>8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</li> <li>9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</li> <li>10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</li> <li>11. Тренинг «Определение типа клиента».</li> <li>12. Практикум «Моделирование поведения клиента».</li> <li>13. Групповое обсуждение вопросов:</li> </ol> <p>Основные ошибки в общении с клиентами.</p> <p style="text-align: right;"><b>36</b></p>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Понятие «трудный клиент».</li> <li>- Причины появления трудных клиентов.</li> <li>- Преодоление безразличия клиентов.</li> <li>- Критерии выбора банка клиентами.</li> <li>- Причины, по которым клиент меняет банк.</li> <li>- Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.</li> </ul>	<p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знакомство с банком: <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li> <li>- бренд (наме, логотип, слоган, миссию и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схему организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информацию о рейтингах и премиях банка;</li> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> </ul> </li> <li>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</li> <li>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</li> <li>4. Изучение тарифов банка.</li> <li>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</li> <li>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</li> <li>7. Анализ клиентской базы банка.</li> <li>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</li> <li>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</li> <li>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</li> <li>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</li> <li>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке</li> <li>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</li> </ol>	<b>72</b>
<b>Экзамен по модулю</b>		<b>12</b>
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>40</b>
<b>Всего</b>		<b>266</b>

## 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

<p>Учебная аудитория (кабинет финансово-экономических дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов</p> <p>Специализированная мебель: комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; маркерная доска.</p> <p>Технические средства обучения: компьютер в сборе для преподавателя, проектор, экран.</p> <p>Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства: Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.</p> <p>Перечень свободно распространяемого программного обеспечения: Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, VLC Media Player.</p> <p>Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду ММУ.</p>
<p>Учебная аудитория (мастерская учебного банка) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов</p> <p>Специализированная мебель: комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; маркерная доска.</p> <p>Технические средства обучения: компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; счетчик банкнот с определением номинала, подлинности и сортировкой.</p> <p>Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства: Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.</p> <p>Перечень свободно распространяемого программного обеспечения: Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++, Pinta, Gimp, AnyLogic, Inkscape, OpenShot, FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, Visual Studio, Unity.</p> <p>Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду ММУ.</p>
<p>Библиотека (читальный зал, помещение для самостоятельной работы обучающихся)</p> <p>Специализированная мебель: комплект учебной мебели, в т.ч. адаптивные парты для лиц с ОВЗ и инвалидов.</p> <p>Технические средства обучения: компьютеры в сборе; телевизор Sharp; беспроводная клавиатура Clevo с большими ярко окрашенными кнопками и разделителем для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата; роллер, заменяющий компьютерную мышь, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата; видеоувеличитель электронный ручной, позволяющий читать слабовидящим людям плоскочечатный текст на мониторе (экране) с возможностью увеличения текста; портативный дисплей Брайля Focus 14 Blue, включающий точечную клавиатуру, возможность подключения к ПК; клавиатура со шрифтом Брайля; наушники; колонки.</p> <p>Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства: Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.</p> <p>Перечень свободно распространяемого программного обеспечения: Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, VLC Media Player.</p>

<p>Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду ММУ.</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся          Специализированная мебель:          комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; маркерная доска.          Технические средства обучения:          компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.          Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:          Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.          Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:          Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, Notepad++. Pinta, Gimp, AnyLogic, Inkscape, OpenShot. FreeCAD, LibreCAD, Jamovi, Visual Studio, Unity.          Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду ММУ.</p>
<p>Помещение для организации воспитательной работы (малый актовый зал) оснащенный оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов          Специализированная мебель:          кресла мягкие с выдвижными столиками; трибуна-стойка для ораторских выступлений; сценическая площадка.          Оборудование и технические средства обучения:          проектор; экран; компьютер в сборе; колонки; усилитель звука; пассивная акустическая система; микшерный пульт; радиомикрофон.          Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:          Операционные системы семейства Windows, КонсультантПлюс веб версия, Гарант веб версия, антивирус Kaspersky Endpoint Security.          Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:          Яндекс Браузер, LibreOffice, МТС Линк, VLC Media Player.          Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду ММУ.</p>

## 2.2. Информационное обеспечение реализации программы

### Нормативно-правовая база:

1. Налоговый кодекс Российской Федерации (последняя редакция)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (последняя редакция)
3. Федеральный закон № 395-1 от 02.12.1990 г. «О банках и банковской деятельности»
4. Федеральный закон № 14-ФЗ от 08.02.1998 г. «Об обществах с ограниченной ответственностью»
5. Федеральный закон № 86-ФЗ от 10.07.2002 г. «О Центральном банке Российской Федерации»
6. Федеральный закон № 115-ФЗ от 07.08.2001 г. «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»
7. Федеральный закон № 173-ФЗ от 10.12.2003 г. «О валютном регулировании и валютном контроле»
8. Федеральный закон № 177-ФЗ от 23.10.2003 г. «О страховании вкладов физических лиц в банках РФ»
9. Федеральный закон № 208-ФЗ от 26.12.1995 г. «Об акционерных обществах»
10. Положение Банка России от 29.06.2021 N762-П "О правилах осуществления перевода денежных средств"
11. Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П "Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием" (Зарегистрировано в Минюсте России 25.03.2005 N 6431)
12. Инструкция Банка России от 16.08.2017 N 181-И "О порядке представления резидентами и нерезидентами уполномоченным банкам подтверждающих документов и информации при осуществлении валютных операций, о единых формах учета и отчетности по валютным операциям, порядке и сроках их представления"
13. Инструкция от 30 мая 2014 г. N 153-И «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов»

### Основная литература:

1. Алексеева, Д. Г. Банковский вклад и банковский счет. Расчеты: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин, Р. З. Загиров; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 243 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11414-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476274>
2. Операции банков с ценными бумагами. Валютные и сопутствующие операции: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева [и др.] ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11416-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476273>
3. Алексеева, Д. Г. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10276-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495213>

### Дополнительная литература:

1. 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, 2022. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08471-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491089>
2. Глориозов, А. Г. Внешнеторговое финансирование и гарантийный бизнес: практическое пособие / А. Г. Глориозов, Д. М. Михайлов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 905 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-14513-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488579>
3. Тавасиев, А. М. Банковское дело: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 534 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14450-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497551>

### Интернет-ресурсы:

1. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа <http://www.cbr.ru>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ». - Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>
4. Информационный банковский портал – Режим доступа: <http://www.banki.ru> .
5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков. – Режим доступа: <http://www.arb.ru> .

### 2.3. Реализация элементов практической подготовки

Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных занятий и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

## **2.4. Воспитательная составляющая программы**

Воспитательная система в Университете направлена на формирование и развитие интеллектуальной, культурной, творческой, нравственной личности обучающегося, будущего специалиста, сочетающего в себе профессиональные знания и умения, высокие моральные и патриотические качества, обладающего правовой и коммуникативной культурой, активной гражданской позицией.

Профессиональный модуль ПМ.03 способствует развитию личностных результатов ЛР 1 - 21 в соответствии с Программой воспитания обучающихся.

## **2.5. Применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий**

При реализации образовательной программы образовательная организация вправе применять электронное обучение (ЭО) и дистанционные образовательные технологии (ДОТ).

Под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

## **2.6. Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Адаптация рабочей программы профессионального модуля проводится при реализации адаптивной образовательной программы (при предоставлении индивидуальной программы реабилитации или абилитации (ИПРА) инвалида разрабатывается в соответствии с его потребностями) – в целях обеспечения права инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья на получение профессионального образования, создания необходимых для получения среднего профессионального образования условий, а также обеспечения достижения обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья результатов формирования практического опыта.

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте ММУ (<http://www.mi.university>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

## **2.7. Оборудование учебного кабинета для обучающихся с различными видами ограничения здоровья**

Оснащение кабинета должно отвечать особым образовательным потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Кабинет должен быть оснащен оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья.

Кабинет, в котором обучаются лица с нарушением слуха, должен быть оборудован индукционными системами (индукционными петлями).

Для слабовидящих обучающихся в кабинете предусматривается наличие компьютерной техники для просмотра учебной информации при помощи видео-увеличителей, использование клавиатуры со шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата кабинет должен быть

оборудован адаптивными партами с регулировкой высоты.

Вышеуказанное оснащение устанавливается в кабинете при наличии обучающихся по адаптированной образовательной программе с учетом имеющегося типа нарушений здоровья у обучающегося.

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

## **2.8. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**

Применяемые при реализации рабочей программы формы и методы контроля проводятся с учетом ограничения здоровья обучающихся.

Целью текущего контроля является своевременное выявление затруднений и отставания обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и внесение коррективов в учебную деятельность.

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся, по желанию, предоставляется время на подготовку к ответу, увеличенное не более чем в три раза от установленного для подготовки к ответу обучающимся, не имеющим ограничений по состоянию здоровья.

## **2.9. Общие требования к организации образовательного процесса**

Профессиональный модуль ПМ.03 относится к основному виду деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Программа к данному профессиональному модулю является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело и предназначена для реализации ФГОС СПО.

ПМ.03 имеет логическую завершенность по отношению к заданным ФГОС результатам образования и предназначен для формирования общих и профессиональных компетенций, практического опыта, знаний и умений в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы.

Для освоения ПМ.03 студентам необходимы знания, полученные при изучении предшествующих дисциплин: «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Финансы организации», «Финансы, денежное обращение и кредит», «Основы банковского дела», «Организация бухгалтерского учета в банках», «Анализ финансово-хозяйственной деятельности».

Знания и умения, приобретенные при освоении программ профессиональных модулей, позволят подготовить грамотного, конкурентоспособного специалиста.

Профессиональный модуль ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» состоит из междисциплинарного курса МДК 03.01. Выполнение работ по должности служащего Агент банка, Учебной практики и Производственной практики (по профилю специальности).

Реализация программы модуля предполагает прохождение учебной, производственной практики (по профилю специальности), которая направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений. Практики проводятся концентрированно. Изучение программы модуля завершается экзаменом по модулю.

## **2.10. Оснащение баз практик**

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности).

Учебная практика реализуется в лабораториях Университета («учебный банк») или профильных организациях и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей.

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между Университетом и организациями, обеспечивающими деятельность обучающихся в профессиональной области 08 Финансы и экономика.

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию профессиональной деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по виду деятельности.

Аттестация по итогам производственной практики – дифференцированный зачет - проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций.

### **2.11. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности и имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

Квалификация педагогических работников университета должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии);

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

## **3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Предметом оценки профессиональных компетенций служат практические знания и умения, предусмотренные рабочей программой ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций (с учетом профессионального стандарта).

Формы и методы оценивания на занятиях разнообразны: устный и письменный опрос, тестовые задания; решение проблемно-ситуационных, расчетных задач; самостоятельная работа; подготовка сообщений, рефератов и др.

Текущий контроль проводится на занятии после изучения каждой темы или же на следующем занятии перед изучением новой темы, время выполнения 15-20 минут.

При оценивании отчета по практике учитываются оценка уровня прохождения учебной и (или) производственной практики и оценка компетенций, обучающихся в процессе защиты отчета по практике.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по МДК 03.01; дифференцированного зачета (комплексного) по практике учебной и производственной и экзамена по модулю ПМ 03.

<b>Результаты</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
-------------------	--	---

<b>(освоенные профессиональные компетенции)</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
ПК 3.1. Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов	Демонстрация профессиональных знаний при осуществлении расчетно-кассового обслуживания клиентов	Устный/письменный опрос. Тестирование. Проверка правильности выполнения расчетных показателей. Сравнение результатов выполнения задания с эталоном.
ПК 3.2. Открытие, ведение и закрытие счетов	Демонстрация профессиональных знаний при осуществлении открытия, ведения и закрытия счетов; презентовании платежных услуг клиентам и их представителям.	Экспертная оценка результатов выполнения практических кейс-заданий по установленным критериям.
ПК 3.3. Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях	Демонстрация профессиональных знаний при осуществлении консультирования клиентов по платежным услугам, предоставляемым банком	Экспертная оценка контрольных / проверочных работ по установленным критериям. Экспертная оценка
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	распознает, анализирует и выделяет составные части задачи и/или проблемы в профессиональном контексте; определяет этапы решения задачи; эффективно осуществляет поиск необходимой для решения проблемы информации, составляет план действия и определяет необходимые ресурсы; демонстрирует владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывает составленный план и оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике. Экспертная оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях. Экспертная оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	определяет задачи для поиска информации и их необходимые источники и планирует процесс поиска; структурирует и выделяет наиболее значимое в полученной информации; оценивает практическую значимость результатов поиска и оформляет его результаты; применяет средства информационных технологий, использует современное программное обеспечение и различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	на государственном языке Российской Федерации, в т.ч. иностранных языках. Экспертная оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной, производственной практике. Экспертная оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	

личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования.	контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе. Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: – на практических занятиях; – при выполнении и защите курсовой работы (проекта); – при выполнении работ на различных этапах учебной, производственной практики; – при проведении защиты отчетов по учебной, производственной практик; – при проведении экзаменов по профессиональному модулю
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	эффективно взаимодействует с преподавателями, обучающимися в ходе профессиональной деятельности. -понимает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляя толерантность в рабочем коллективе	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- понимает правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); -лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности;	

### Критерии оценки экзамена

**Оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения. Проверка правильности выполнения практических заданий, расчетов и осуществления необходимых действий: 85% - 100%;

**оценка «хорошо»** выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач. Проверка правильности выполнения практических заданий, расчетов и осуществления необходимых действий: 70%-84%;

**оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач. Проверка

правильности выполнения практических заданий, расчетов и осуществления необходимых действий: 51%-69%;

**оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, выполнение практических заданий; менее, чем на 50%

### **Критерии оценки дифференцируемого зачета**

**Оценка «5» - «отлично»** выставляется обучающемуся, если демонстрируются всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по изучаемой дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

**Оценка «4» - «хорошо»** выставляется обучающемуся, если демонстрируются достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

**Оценка «3» - «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если демонстрируются знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.

**Оценка «2» - «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если обнаруживаются пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившего самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические, семинарские, лабораторные занятия, допускающему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### **Критерии оценки зачета**

**Оценка «зачтено»** выставляется обучающемуся, если он усвоил программный материал курса, стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами, правильно обосновывает принятые решения.

**Оценка «незачтено»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на дополнительные вопросы.

**Оценка личностных результатов** может быть произведена с применением следующих форм оценивания:

- персонифицированная (демонстрирующая достижения конкретного обучающегося);
- неперсонифицированная (характеризующая достижения в учебной группе, у конкретного педагогического работника, в образовательной организации в целом);
- качественная (измеренная в номинативной шкале: есть/нет);

- количественная (измеренная, например, в ранговой шкале: больше/меньше);
- интегральная (оцененная с помощью комплексных тестов, портфолио, выставок, презентаций);
- дифференцированная (оценка отдельных аспектов развития).

При этом могут предусматриваться следующие методы оценивания:

- наблюдение;
- портфолио;
- экспертная оценка;
- стандартизованные опросники;
- проективные методы;
- самооценка;
- анализ продуктов деятельности (проектов, практических, творческих работ) и т.д.