

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.03. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ
СЛУЖАЩЕГО АГЕНТ БАНКА**

Специальность 38.02.07 Банковское дело

2023 г

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК УГС 38.00.00
Экономика и управление, 43.00.00 Сервис и
туризм
Протокол № 7
от 31 марта 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№ 64 от 11 мая 2023 г.

СОГЛАСОВАНО
Педагогическим советом ГБПОУ «ВЭК»
Протокол № 3
от 11 мая 2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **38.02.07 Банковское дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации **№ 67 от 05 февраля 2018 г.** (зарегистрировано в Минюсте России 26 февраля 2018 г. № 50137).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж» (ГБПОУ «ВЭК»)

Разработчик: Бурая Ольга Сергеевна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперт: Киосе Марина Ивановна, председатель МЦК, к.э.н., преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО АГЕНТ БАНКА

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

В результате изучения профессионального модуля Выполнение работ по должности служащего агент банка студент должен освоить основной вид деятельности соответствующие ему профессиональные и общие компетенции:

1.1.1. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Агент банка
ПК 3.1.	Выявлять потребности клиентов в банковских продуктах и услугах
ПК 3.2.	Владеть формами и методами продаж банковских продуктов и услуг
ПК 3.3.	Консультировать клиентов по банковским продуктам услугам.

1.1.2. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.1.3 В рамках программы профессионального модуля обучающимися достигаются личностные результаты:

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты выпускника, освоившего программу профессионального модуля Выполнение работ по должности служащего агент банка
--	--

Личностные результаты
реализации программы воспитания,

определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности

ЛР 13	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 14	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 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям рынка труда в профессиональной сфере

Личностные результаты
реализации программы воспитания,
определенные субъектом Российской Федерации

ЛР 16	Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона.
ЛР 17	Демонстрирующий трудовую мотивацию к реализации основных принципов деятельности банков, поддержанию и развитию традиций и ценностей профессионального сообщества.
ЛР 18	Экономически активный гражданин, чувствующий ответственность за свои действия и поступки, инициативный и самостоятельный, реализующий социально значимые проекты в области финансовой среды.

Личностные результаты
реализации программы воспитания,
определенные ключевыми работодателями

ЛР 19	Стремящийся к увеличению масштабов продажи банковских продуктов и услуг, способный к развитию коммуникационных связей в области банковской рекламы и связям с общественностью, способствующий росту конкурентоспособности коммерческих банков.
ЛР 20	Способный воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию, используя различные цифровые средства, позволяющие в условиях переговорного процесса с клиентами банка достигать поставленных целей.

Личностные результаты
реализации программы воспитания, определенные
субъектами образовательного процесса

ЛР 21	Владеющий навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения банковских задач, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.
ЛР 22	Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений

ЛР 23	Обладающий навыками усидчивости; способный длительное время заниматься однообразным видом работы; аккуратный, стрессоустойчивый и помехоустойчивый
ЛР 24	Способный рефлексивно оценивать собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.

1.1.4. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
1	2
уметь	<p>осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</p> <p>выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</p> <p>выявлять потребности клиентов;</p> <p>определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</p> <p>ориентироваться в продуктовой линейке банка;</p> <p>консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</p> <p>консультировать клиентов по тарифам банка;</p>
	<p>выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</p> <p>формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</p> <p>переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</p> <p>формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</p> <p>осуществлять обмен опытом с коллегами;</p> <p>организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</p> <p>осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов;</p>
знать	<p>определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</p> <p>классификацию банковских операций;</p> <p>особенности банковских услуг и их классификацию;</p> <p>параметры и критерии качества банковских услуг;</p> <p>понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</p> <p>структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</p> <p>определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</p> <p>понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</p> <p>продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</p> <p>основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</p> <p>организационно-управленческую структуру банка;</p> <p>составляющие успешного банковского бренда;</p> <p>роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</p> <p>понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</p> <p>особенности продажи банковских продуктов и услуг;</p>

	<p>основные формы продаж банковских продуктов; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; условия успешной продажи банковского продукта; этапы продажи банковских продуктов и услуг; организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; способы продвижения банковских продуктов; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; принципы взаимоотношений банка с клиентами; психологические типы клиентов; приемы коммуникации; способы выявления потребностей клиентов; каналы для выявления потенциальных клиентов.</p>
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – 132 часов, в том числе:

- на освоение МДК	48 часов,
включая:	
нагрузку обучающегося	44 часа
самостоятельную работу обучающегося	2 часов,
консультации	2 часа
- производственной практики	72 часа
- экзамен по модулю	12 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.					Самостоятельная работа	Консультации
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						
			Обучение по МДК			Практики			
			Всего	В том числе		учебная	производственная		
лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9-11	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	26	24	14	-	-	-	1	1
ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9-11	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	28	20	6		-	-	1	1
ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9-11	Производственная практика (по профилю специальности)	72					72	-	-
ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2, 4.1, 4.3, 4.3 ОК 1-5, 9-11	Экзамен по модулю	12					-	-	-
	Всего:	132	44	20	-	-	72	2	2

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля «Выполнение работ по должности служащего агент банка»

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		26
МДК.03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		24
Введение	1 Повторение. Подготовка к освоению профессионального модуля «Выполнение работ по должности служащего агент банка»	2
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг	Содержание 2.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. 2.Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками. 3.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. В том числе практических занятий: ПЗ № 1.Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг ПЗ № 2.Расчет суммы подкрепления операционной кассы и учет кассовых операций банка	4
Тема 1.2.Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Содержание 1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. 2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги. В том числе практических занятий: ПЗ № 3.Консультирование клиентов по тарифам банка.	4
Тема 1.3. Продуктовая линейка банка	Содержание 1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии	8

	классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	
1	2	3
	2. 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.	
	В том числе практических занятий:	6
	ПЗ № 4. Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов.	2
	ПЗ № 5. Выявление потребностей клиентов.	2
	ПЗ № 6. Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи.	2
Тема 1.4. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Содержание	6
	1. 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.	
	2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	
	В том числе практических занятий:	4
	ПЗ № 7. Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка.	2
	ПЗ № 8. Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг.	2
Самостоятельная работа при изучении раздела № 1		1
1. Работа с сайтом АРБ (http://arb.ru/) – определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц.		
2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги.		
3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки.		
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.		
5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.		
Консультации по МДК.03.01		1
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		22
МДК.03.01. Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		20
Тема 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов	Содержание	6
	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».	
	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.	
	3. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.	
	В том числе практических занятий:	2
	ПЗ № 1. Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка.	2
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	Содержание	
	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).	8
	2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	
	В том числе практических занятий:	4
	ПЗ № 2. Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг.	2
	ПЗ № 3. Использование различных форм продвижения банковских продуктов.	2
Тема 2.3. Формирование клиентской базы	Содержание	
	1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	
	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.	6
	3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приемы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	
	В том числе практических занятий:	2
	ПЗ № 4. Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.	2
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.		
1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи cross-sales. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking.		

- Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка.	
- Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент. - Паблик рилейшнз (PR). - Медиа - рилайшенз. - Government Relations. - Основные особенности маркетинга взаимоотношений. - Преимущества лояльного клиента. - CRM - система. - Процесс формирования лояльности клиентов. - Кобрендинговые программы лояльности клиентов.	1
Производственная практика по ПМ.03 Виды работ 1. Знакомство с банком: - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4. Изучение тарифов банка. 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7. Анализ клиентской базы банка. 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских	72
Консультации по ПМ.03.02	1
Экзамен по ПМ.03	12
Всего	132

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Лаборатория «Учебный банк», оснащенная:

оборудованием и техническими средствами обучения: рабочий стол преподавателя, посадочные места для обучающихся, наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация;

технические средства обучения: компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office, мультимедийное оборудование, принтер, калькуляторы.

Программа модуля включает обязательную (концентрированную) производственную практику (по профилю специальности), которая проводится в структурных подразделениях социального партнера колледжа Волгоградского отделения № 8621 ПАО «Сбербанк России» и др. коммерческих банках.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

Основные источники:

3.2.1. Печатные издания

1 Боровкова, В.А. Банковское дело в 2- частях. Часть 1 [Текст]: учебник и практикум для СПО / В.А. Боровкова. – М.: Юрайт. – 2019. – 422 с.

2 Боровкова, В.А. Банковское дело в 2-х частях. Часть 2 [Текст]: учебник и практикум для СПО / В.А. Боровкова. – М.: Юрайт, 2019. – 189 с.

3 Основы банковского дела [Текст]: учебник / Е.Б. Стародубцева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. - 288 с. - (среднее профессиональное образование).

3.2. Электронные источники

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>

3 Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.banki.ru>.

4 Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.arb.ru>.

5 Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.

6 Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.

7 Пфау, Е.В. Технологии розничного банка Пфау Е.В. – Электрон. текстовые данные. – Москва, Саратов: ЦИПСИР, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 252 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.

3.2. Дополнительные источники

1 Российская Федерация. Законы. О Центральном Банке (Банке России) [Текст]: [принят Государственной думой 27.07.2002. - № 86-ФЗ]: офиц. текст: по состоянию на 30.08.2022 // Гарант [Электронный ресурс]: СПС. - Электрон. дан. и прогр. - М., 2023.

2 Российская Федерация. Законы. О банках и банковской деятельности [Текст]: [принят Государственной думой 02.12.1990. - № 395-1]: офиц. текст: по состоянию на 30.08.2022 // Гарант [Электронный ресурс]: СПС. - Электрон. дан. и прогр. - М., 2023.

3 Российская Федерация. Гражданский кодекс Российской Федерации [Текст]: [принят Государственной Думой 21.10.1994, 22.12.1995 и 1.11.2001]: офиц. текст: по состоянию на 30.08.2022// Гарант [Электронный ресурс] : СПС. - Электрон. дан. и прогр. - М., 2023.

4 Сбербанк. Инструкция. О порядке совершения в Сбербанке России операций по вкладам физических лиц (редакция 4): [утв. 22.12.2006. - № 1-3/9р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

5 Сбербанк. Порядок осуществления в Сбербанке России переводов денежных средств физическими лицами: [утв. 14.06.2006.- № 428-9-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

6 Сбербанк. Регламент осуществления в Сбербанке России международных срочных денежных переводов через систему MoneyGram между физическими лицами: [утв. 30.06.2010. - № 1919]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

7 Сбербанк. Регламент проведения в Сбербанке России списаний сумм со счетов по вкладам физических лиц на основании длительных поручений вкладчиков в условиях применения программно-технических комплексов [Электронный ресурс]: [утв. 28.09.2004.- № 1291-р]: по состоянию на 30.08.2023// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

8 Сбербанк. Регламент совершения кассовых операций во внутренних структурных подразделениях филиалов ОАО «Сбербанк России» [Электронный ресурс]: [от 20.04.2009.- № 1354-2-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

9 Сбербанк. Регламент проведения Сбербанком России и его филиалами операций по реализации билетов лотерей и оплате по ним выигрышей [Электронный ресурс]: [от 24.07.2002. - № 824-2-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

10 Регламент установления (изменения) курсов покупки и продажи иностранной валюты и дорожных чеков [Электронный ресурс]: [от 20.04.2006.- № 428-9-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

11 Сбербанк. Порядок совершения операций с международными банковскими картами в подразделениях Сбербанка России (Эмиссия) [Электронный ресурс]: [от 16.05.2002.- № 229-2-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

12 Сбербанк. Порядок обслуживания операций по банковским и иным картам в торговой и сервисной сети (эквайринг) [Электронный ресурс]: [от 31.07.2008.- № 466-3-р]: по состоянию на 30.08.2021// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

13 Сбербанк. Порядок ведения операций выдачи наличных денег по банковским картам в Сбербанке России [Электронный ресурс]: [от 11.11.2004.- № 447-3-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

14 Сбербанк. Порядок совершения операций с физическими и юридическими лицами по продаже/покупке монет из драгоценных металлов [Электронный ресурс]: [от 16.10.2001.- № 820-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

15 Сбербанк. Инструкции. О порядке совершения в Сбербанке России операций по вкладам физических лиц (редакция 4) [Электронный ресурс]: [от 22.12.2006.- № 1-3-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

16 Сбербанк. Правила совершения операций по депозитным сертификатам Сбербанка [Текст]: [утв. 11.07.2003г. - № 596-1-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

17 Сбербанк. Порядок осуществления в Сбербанке России переводов денежных средств физическими лицами: [утв. 14.06.2006.- № 428-9-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

18 Сбербанк. Регламент осуществления в Сбербанке России международных срочных денежных переводов через систему MoneyGram между физическими лицами: [утв. 30.06.2010. - № 1919]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2022.

19 Сбербанк. Регламент проведения в Сбербанке России списаний сумм со счетов по вкладам физических лиц на основании длительных поручений вкладчиков в условиях применения программно-технических комплексов [Электронный ресурс]: [утв. 28.09.2004.- № 1291-р]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

20 Сбербанк. Регламент проведения Сбербанком России и его филиалами операций по реализации билетов лотерей и оплате по ним выигрышей [Электронный ресурс]: [от 24.07.2002. - № 824-2-р]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

21 Сбербанк. Порядок обслуживания операций по банковским и иным картам в торговой и сервисной сети (эквайринг) [Электронный ресурс]: [от 31.07.2008.- № 466-3-р]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

22 Сбербанк. Порядок ведения операций выдачи наличных денег по банковским картам в Сбербанке России [Электронный ресурс]: [от 11.11.2004.- № 447-3-р]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс

[Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

23 Сбербанк. Регламент открытия и ведения обезличенных металлических счетов [утв. Правлением Сбербанка России 26.04.2002.- № 928-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

24 Сбербанк. Регламент привлечения денежных средств юридических лиц в срочные инструменты ПАО «Сбербанк России» [утв. 17.03.2011.- № 2101]: по состоянию на 30.08.2022 // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

25 Сбербанк. Порядок осуществления в Сбербанке России денежных переводов «Блиц» между физическими лицами в валюте Российской Федерации: [утв. 07.04.2005.- № 1345-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

26 Сбербанк. Порядок совершения операций с физическими и юридическими лицами по продаже /покупке монет из драгоценных металлов: [утв. 16.10.2001.- № 820-р]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

27 Сбербанк. Решение комитета по управлению активами и пассивам об утверждении условий и процентных ставок по вкладам новой базовой линейки «Сохраняй», «Пополняй», «Управляй» [утв. 21.04.2011. - № 12 §1]: по состоянию на 30.08.2022] // КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

28 Регламент предоставления кредитов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям [Текст]: [утв. 12.10.2016. - № 285-6-р.]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: СПС. - Электрон. дан. и прогр. - М., 2023.

29 Регламент предоставления Сбербанком России и его филиалами потребительских кредитов физическим лицам по технологии «Кредитная фабрика»: [утв. 10.03.2010. - № 1863]: по состоянию на 30.08.2022// КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : СПС. – Электрон. дан. и прогр. – М., 2023.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
1	2	3
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных до-машних заданий, работ по производственной практике.
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	Демонстрация профессиональных знаний осуществления межбанковских расчетов и умений консультирования клиентов по ним.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных до-машних заданий, работ по производственной практике.
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных до-машних заданий, работ по производственной практике.
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных до-машних заданий, работ по производственной практике.

ПК 4.1. Выполнять и оформлять кассовые операции	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ПК 4.3. Выполнять и оформлять операции по вкладам (депозитам) физических и юридических лиц в валюте Российской Федерации и иностранной валюте.	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по вкладам (депозитам) физических и юридических лиц в валюте Российской Федерации и иностранной валюте.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ПК 4.4. Выполнять и оформлять операции с собственными ценными бумагами банка	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по собственным ценным бумагам банка	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ПК 4.4. Выполнять и оформлять операции с собственными ценными бумагами банка	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по собственным ценным бумагам банка	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития Широта использования различных источников информации, включая электронные	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ОК 3. Планировать и реализовать собственное профессиональное и личностное развитие	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении ПМ	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике.

<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения</p>	<p>Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста</p>	<p>Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе</p>
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике.</p>
		<p>Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках</p>	<p>Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках</p>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов</p>	<p>Оценка знаний и умений обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике</p>

Критерии личностных результатов выпускника

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Личностные результаты выпускника, освоившего программу профессионального модуля «Выполнение работ по должности служащего агент банка»	Критерии, отражающие достижение ЛР
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности		
ЛР 13	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	-проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся
ЛР 14	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	- демонстрация интереса к будущей профессии; -проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа; -положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов.
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям рынка труда в профессиональной сфере	-оценка собственного продвижения, личностного развития
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации		
ЛР 16	Осознающий культурно-историческое наследие Волгоградской области, готовый его сохранять, поддерживать и развивать для формирования положительного имиджа региона	-проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества; -участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях;
ЛР 17	Демонстрирующий трудовую мотивацию к реализации основных принципов деятельности банков, поддержанию и развитию традиций и ценностей профессионального сообщества.	-демонстрация интереса к будущей профессии; -проявление высокопрофессиональной трудовой активности; -участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР 18	Экономически активный гражданин, чувствующий ответственность за свои действия и поступки, инициативный и самостоятельный, реализующий социально значимые проекты в области финансовой сре-	-демонстрация интереса к будущей профессии; -оценка собственного продвижения, личностного развития; -положительная динамика в организации

	ды.	собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями		
ЛР 19	Стремящийся к увеличению масштабов продажи банковских продуктов и услуг; способный к развитию коммуникационных связей в области банковской рекламы и связям с общественностью, способствующий росту конкурентоспособности коммерческих банков.	-демонстрация интереса к будущей профессии; -оценка собственного продвижения, личностного развития; -положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности; -участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
ЛР 20	Способный воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию, используя различные цифровые средства, позволяющие в условиях переговорного процесса с клиентами банка достигать поставленных целей	-демонстрация интереса к будущей профессии; -участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях.
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса		
ЛР 21	Владеющий навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности; способный и готовый к самостоятельному поиску методов решения банковских задач, включая умение ориентироваться в различных источниках информации, критически ее оценивать и интерпретировать.	-положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов; -участие в исследовательской и проектной работе; -участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях.
ЛР 22	Участвующий в реализации просветительских программ и работе молодежных объединений	-сформированность гражданской позиции; -проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества.
ЛР 23	Обладающий навыками усидчивости, способный длительное время заниматься однообразным видом работы, аккуратный, стрессоустойчивый и помехоустойчивый	-демонстрация усидчивости, терпеливости, ответственности, честности, аккуратности, справедливости; помехоустойчивости в соответствии с Кодексом профессиональной этики и служебного поведения служащих Банка России.
ЛР 24	Способный рефлексивно оценивать собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	-оценка собственного продвижения, личностного развития; -положительная динамика в организации

		<p>собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;</p> <p>-участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях.</p>
--	--	---

