



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом
Института сервисных технологий
Протокол №7 от 10.02.2022

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

***ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ***

**основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального
образования – программы подготовки специалистов среднего звена**

38.02.07 Банковское дело

Квалификация: *Специалист банковского дела*

год начала подготовки: 2022

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель	Баранова А.А.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
преподаватель	Баранова А.А.

Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	ФИО
Управляющий Дополнительным офисом «Отделение в г. Подольск» АО «МИнБанк»	Молостова И.Г.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является освоение профессии рабочего *Агент банка (код 20002)* и соответствующих дополнительных профессиональных компетенций, а также общих компетенций, формирующихся в процессе освоения ОПОП СПО в целом. Оценить достижения запланированных результатов обучения по профессиональному модулю позволяет Аттестация по модулю (экзамен).

Итогом Аттестации по модулю (экзамену) является однозначное решение: «профессия рабочего освоена / не освоена».

1. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 1


Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности «Агент банка»	Другие формы контроля, дифференцированный зачет	Экспертная оценка результатов деятельности студентов при выполнении контрольных работ и тестирования
Учебная практика	дифференцированный зачет	Выполнение отчета по практике
Производственная практика	Дифференцированный зачет	Выполнение отчета по практике
Аттестация по модулю - экзамен		

2. Результаты освоения профессионального модуля

3.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих дополнительных профессиональных и общих компетенций:

Результаты (освоенные дополнительные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист


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.
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.
ПК 3.1. Проводить идентификацию клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.	Изложение способов и этапов проведения идентификации клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.
ПК 3.2. Проверять полноту и достоверность предоставленных данных и корректность оформления бланков.	Изложение способов и этапов проведения проверки полноты и достоверности предоставленных данных и корректность оформления бланков
ПК 3.3. Осуществлять уведомление контролирующих органов и клиентов об открытии банковского счета	Изложение способов и сроков уведомления налоговых органов и органов контроля уплаты страховых взносов об открытии банковского счета
ПК 3.4. Консультировать клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления.	Демонстрация умения консультирования клиентов по разным видам банковских продуктов.

Общие компетенции	Основные показатели оценки результата
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
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников


	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

деятельности	информации, включая электронные.
ОК 3. Планировать и реализовывать 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 профессионального модуля.
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	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
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.

Личностные результаты	Показатели оценки результата
-----------------------	------------------------------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

<p>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</p>	<p>Демонстрация умения соблюдения в своей профессиональной деятельности этических принципов: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности</p>
<p>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</p>	<p>Демонстрация умения проектно мыслить, эффективно взаимодействие с членами команды и с другими людьми, осознанно выполнять профессиональные требования, демонстрация профессиональной жизнестойкости</p>
<p>ЛР 15. Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий</p>	<p>Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования</p>
<p>ЛР 16. Имеющий аналитическое мышление, устойчивое внимание</p>	<p>Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач, Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач</p>
<p>ЛР 17. Проявляющий требовательность как к себе, так и к окружающим</p>	<p>Выстраивание траектории профессионального развития и самообразования</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях факультета и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио. Специальных требований к оформлению нет.

Показатели оценки портфолио на Аттестации по модулю (экзамене)

Таблица 5

Коды проверяемых компетенций или их сочетаний	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 1.1, 1.4,1.6 ПК 2.2 ПК 3.1.-3.4 ОК 1. – 5, 9-11	Наличие аттестационного листа Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов Защита отчетов о прохождении практики	

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК: Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Типовые задания для оценки освоения МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности «Агент банка».

Тесты к дифференцированному зачету.

1. Строго определенная законом структура специализированных организаций особого рода, действующих в сфере финансов и денежно-кредитных отношений и имеющих исключительные полномочия для осуществления банковской деятельности, — это:

- 1) кредитная система;
- 2) финансовая система;
- 3) банковская система**
- 4) бюджетная система

2. Банковская система России включает:

- 1) страховые компании;
- 2) инвестиционные компании;
- 3) финансовые компании;


4) Банк России

3. Банки, основными операциями которых являются операции с ценными бумагами, — это:

- 1) сберегательные банки
- 2) ипотечные банки;
- 3) инвестиционные банки;**
- 4) инновационные банки.

4. По месту регистрации выделяются банки:

- 1) иностранные;**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

2) центральные;

3) универсальные;

4) специализированные.

5. Кредитная организация, имеющая исключительное право осуществлять отдельные банковские операции, — это:

1) банк;

2) небанковская кредитная организация;

3) центральный банк;

4) иностранный банк.

6. Обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения кредитной организации и осуществляющее от ее имени все или часть банковских операций, — это:

1) представительство;

2) филиал;

3) дополнительный офис;

4) обменный пункт.

7. Организационная и управленческая структура коммерческого банка регламентируется:

1) учредительным договором;


2) уставом;

3) кредитным договором;

4) положением о создании банка.

8. Высшим органом управления коммерческого банка является:

1) Совет директоров;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

2) общее собрание акционеров;

3) совет банка;

4) Президент.

9. Ревизионная комиссия коммерческого банка избирается:

1) Президентом;

2) Советом директоров;

3) Правлением;

4) общим собранием акционеров.

10. Коммерческому банку запрещено заниматься:

1) кредитной деятельностью;

2) деятельностью на рынке ценных бумаг;

3) торговой деятельностью;

4) деятельностью на рынке драгоценных металлов.

11. Пассивные операции коммерческого банка — это операции:

1) по привлечению ресурсов;

2) по размещению ресурсов;

3) посредством которых образуются банковские ресурсы;

4) позволяющие получать комиссионный доход.

12. Перечень операций, выполняемых банком, предусматривается:

1) в уставе;

2) в лицензии, выдаваемой Банком России;

3) в учредительном договоре;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

4) в договоре о расчетном обслуживании.

13. К собственным средствам коммерческого банка относятся:

- 1) уставный фонд;**
- 2) депозиты до востребования;
- 3) срочные депозиты;
- 4) межбанковские кредиты.

14. К депозитным привлеченным средствам относят:


- 1) межбанковские кредиты;
- 2) ссуды Банка России;
- 3) сберегательные вклады;**
- 4) собственные векселя.

15. К депозитам до востребования относятся:

- 1) средства на расчетных счетах предприятий;**
- 2) средства на срочных депозитных счетах;
- 3) межбанковские кредиты;
- 4) эмиссионный доход.

16. Способность банка своевременно и без потерь выполнять свои обязательства перед вкладчиками и кредиторами — это:

- 1) платежеспособность;
- 2) ликвидность;**
- 3) устойчивость;
- 4) прибыльность.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

17. Как часто необходимо обновлять сведения, содержащиеся в Анкете клиента?

- 1) не реже 1 раза в год;
- 2) не реже 1 раза в три года;
- 3) Анкета клиента обновляется по запросу ответственного сотрудника;
- 4) не реже 1 раза в год, а в случае возникновения сомнений в достоверности и точности ранее полученной информации - в течении 7 рабочих дней, следующих за днем возникновения таких сомнений.**

18. Если при приеме на обслуживание от имени юридического лица действует его представитель, то идентификации подлежит:

- 1) только представитель;
- 2) только юридическое лицо; представитель юридического лица не подлежит идентификации, так как не принимается на банковское обслуживание;
- 3) юридическое лицо, представитель юридического лица и бенефициарный владелец;
- 4) юридическое лицо, представитель юридического лица, выгодоприобретатель и бенефициарный владелец.**

19. Что в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ запрещается кредитным организациям?

- 1) открывать счета (вклады) на анонимных владельцев
- 2) осуществлять операции, подлежащие обязательному контролю
- 3) открывать счета (вклады) физическим лицам без личного присутствия лица, открывающего счет (вклад), либо его представителя
- 4) устанавливать и поддерживать отношения с банками-нерезидентами, не имеющими на территориях государств, в которых они зарегистрированы, постоянно действующих органов управления
- 5) запрещаются все указанные действия
- 6) запрещаются действия, указанные в п.п. 1), 3), 4).**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		...
		Лист

20. Может ли Банк отказать в заключении договора банковского счета (вклада) физическому или юридическому лицу:

- 1) **да, Банк вправе отказать от заключения договора банковского счета (вклада) с физическим или юридическим лицом, в случае наличия подозрений о том, что целью заключения такого договора является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;**
- 2) банк не вправе отказать клиенту

21. Порядок идентификации клиентов банка подразделяется на:


- 1) полную процедуру;
- 2) упрощенную процедуру;
- 3) смешанную процедуру;
- 4) **верны п.п. 1), 2)**

22. Какие действия должен предпринять Банк при проведении операции по переводу денежных средств в сумме 50000 рублей без открытия банковского счета, если плательщиком является лицо, признанное террористом?

- 1) приостановить операцию на пять рабочих дней и немедленно сообщить о ней в Уполномоченный орган;
- 2) не приостанавливая операцию немедленно сообщить о ней в Уполномоченный орган;
- 3) отказать в совершении операции;
- 4) **осуществить действия по блокированию денежных средств плательщика и незамедлительно в этот же день направить сообщение о блокировании (замораживании) в Уполномоченный орган**

23. В какой срок Банк должен предоставить в налоговый орган информацию об открытии счета:

- 1) в течение 5 дней;
- 2) на следующий день после открытия счета;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

3) в течение 3 дней.

24. Лицензирование банков - это:

- 1) документ, принятый органами власти;
- 2) совокупность взаимосвязанных лицензий по операциям, выполняемых банками;
- 3) деятельность по установлению норм, требований и характеристик операций, выполняемых банками;

4) документ, в котором устанавливаются характеристики операций, выполняемых банками.

25. Документ, получаемый в результате трудовой деятельности работников коммерческого банка, обладающий полезными свойствами и предназначенный для реализации клиентам - это

- 1) изделие основного производства;
- 2) юридический продукт;
- 3) промышленная продукция;
- 4) банковский продукт.**


Критерии оценивания тестовых заданий

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания
«5»	Тестовое задание	85 – 100%
«4»	Тестовое задание	75 – 84%
«3»	Тестовое задание	50 – 74%
«2»	Тестовое задание	Менее 50%

4. Оценка по учебной и производственной практике (по профилю специальности)

4.1 Виды работ практики проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю


4.1.1. Учебная практика:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ДПК, ОК,)
1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: – «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 8. Изучение стратегии развития банка. 9. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. 12. Изучение порядка проведения идентификации клиентов.	ПК 1.1, 1.4, 1.6, ПК 2.2 ДПК 3.1-3.4; ОК 1.-11

4.1.2. Производственная практика (по профилю специальности):

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ДПК, ОК)
1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - 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.	ПК 1.1, 1.4, 1.6, ПК 2.2 ДПК 3.1-3.4; ОК 1.-11

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

<p>4. Изучение тарифов банка.</p> <p>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</p> <p>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</p> <p>7. Анализ клиентской базы банка.</p> <p>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</p> <p>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</p> <p>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</p> <p>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</p> <p>12. Анализ проведения идентификации клиентов</p> <p>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</p>	
---	--

4.2. Форма аттестационного листа

(Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время учебной/производственной практики (по профилю специальности))

1. ФИО обучающегося / студента, № группы, специальность / профессия

2. Место проведения практики (организация), наименование, юридический адрес _____

3. Время проведения практики _____

4. Виды и объем работ, выполненные обучающимся / студентом во время практики:

5. Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Дата

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

5. Контрольно-оценочные материалы для Аттестации по модулю (экзамену)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС
		Лист

I. ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

IIIа. УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: по количеству экзаменуемых.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.


Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

1) Ход выполнения задания

Таблица 6

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	Оценка (да / нет)
ПК 1.1, 1.4, 1.6, ПК 2.2 ДПК 3.1-3.4; ОК 1.-11	Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ. Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию. Оформление докладов, сообщений и рефератов в	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

	соответствии с требованиями «Положения об оформлении текстовых документов». Наличие проверенного и защищенного отчета по практике.	
--	---	--

Итоговая аттестация качества освоения программы и сформированности компетенций проводится в форме Аттестации по модулю (экзамена). Оцениваются компетенции ПК 3.1 – ПК 3.4. Аттестации по модулю (экзамен) включает в себя проверку теоретических знаний (письменная экзаменационная работа) и выполнение практической квалификационной работы.


Оценка теоретических знаний

Примерный перечень вопросов для проверки теоретических знаний.

1. Порядок лицензирования банковской деятельности.
2. Основные виды банковских продуктов и услуг.
3. Дать характеристику кредитным продуктам банка.
4. Расчетные операции банка. Способы осуществления.
5. Назовите основные документы, служащие основанием для деятельности кредитной организации.
6. Банковские вклады (депозиты).
7. Потребители банковских продуктов и услуг.
8. Этапы оформления операций по вкладам.
9. Операции банка с пластиковыми картами.
10. Мотивация клиентов и формирование спроса на услуги банка.
11. Профессиональная этика банковского служащего.
12. Коммуникации в профессиональной деятельности.
13. Техника ведения переговоров при продаже банковских продуктов и услуг.
14. Корпоративное поведение банковского служащего.
15. Техника ведения переговоров в процессе осуществления банковских услуг.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

16. Способы и этапы проведения идентификация клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.
17. Порядок и этапы открытия банковского счета клиенту.
18. Порядок проведения идентификации клиентов – физических лиц.
19. Анкета (досье) клиента. Состав и требования к оформлению.
20. Состав и требования к договору на предоставление банковских платежных услуг.
21. Система обратной связи с клиентами.
22. Этапы продажи банковских продуктов и услуг.
23. Страхование вкладов.
24. Банковская тайна.
25. Кредитные продукты и услуги банка.
26. Порядок открытия банковского счета клиенту.
27. Роль вкладов населения в формирование ресурсной базы банков.
28. Этапы предоставления банковской услуги клиенту.
29. Сегментация клиентской базы коммерческого банка.
30. Организационно-правовые формы банков в России.
31. Клиентская база коммерческого банка.
32. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам
33. Тарифная политика банка.
34. Виды вкладов.
35. Банк как участник денежного оборота.
36. Способы мотиваций клиентов при выборе банковского продукта
37. Современное состояние и перспективы развития рынка банковских услуг.
38. Пластиковые карты, виды, механизм использования.
39. Банковская система России на современном этапе.
40. Ресурсы коммерческого банка.
41. Обслуживание банковских счетов.
42. Конкуренция на рынке банковских услуг.
43. Привлечение денежных средств во вклады (депозиты).
44. Перспективы развития рынка банковских услуг.
45. Анализ рынка: определения конкурентной позиции и проведение сегментации рынка.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

46. Обслуживание банковского счета клиента.

Критерии оценивания ответа студента

Оценка «отлично»	Студент успешно ответил на теоретический блок вопросов. Изложение материала в ходе ответа полное, последовательное, грамотное. В ходе ответа ясно чувствуется понимание практического материала с теоретической частью ответа.
Оценка «хорошо»	Студент достиг базового уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются незначительные ошибки.
Оценка «удовлетворительно»	Студент достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное. Изложение материала в ходе ответа не везде связано. Допускаются ошибки.
Оценка «неудовлетворительно»	Студент не достиг минимального уровня сформированности знаний и умений. Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют фактические ошибки в ответе.

Оценка практических навыков.

Общие требования к выполнению практических квалификационных работ:

Цель выпускной практической квалификационной работы:

- показать уровень сформированности профессиональных и общих компетенций;
- показать уровень умений, знаний и практического опыта.

Практическая квалификационная работа по профессии должна соответствовать требованиям к уровню профессиональной подготовки слушателя, предусмотренному профессиональным стандартом.

При оценке практической квалификационной работы учитываются профессиональные компетенции приобретенные в процессе обучения.

ОБРАЗЕЦ ЗАДАНИЯ:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ПО ПРОФЕССИИ «Агент банка»

1. Форма участия

Индивидуальная.

2. Задания и необходимое время

№ п/п	Наименование	Максимальный балл
1	Проконсультировать потенциального клиента по видам банковских продуктов и услуг.	25
2	Запросить необходимые документы и провести проверку полноты и достоверности предоставленных данных, корректность оформления	25
3.	Рассказать порядок проведения идентификации клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.	25
4.	Рассказать о способах и сроках уведомления налоговых органов и органов контроля уплаты страховых взносов об открытии банковского счета	25

Критерии оценки

Общее количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 100.

Оценка «отлично»	90-100 баллов
---------------------	---------------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		Лист

Оценка «хорошо»	70 – 89 баллов
Оценка «удовлетворительно»	50-69 баллов
Оценка «неудовлетворительно»	менее 50 баллов


Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 23.05.2018 г.).
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ « О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).
4. Основы банковского дела: учебник / Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2020. — <http://znanium.com/catalog/document?id=346985>
- 5 Организация деятельности коммерческого банка: Учебник / Маркова О.М. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2018 <http://znanium.com/catalog/document?id=369985>
6. Основы банковского дела : учебное пособие / О.И. Лаврушин под ред. и др. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/926065>

Электронные издания (электронные 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 [Электронный ресурс]. – 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 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ...
		<i>Лист</i>

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

7. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.

8. Каталог электронных библиотек
<http://znanium.com/>

Дополнительные источники

1. Выполнение внутрибанковских операций и их учет: учебник / О.В. Курныкина, Н.Э. Соколинская, С.В. Зубкова. — Москва : КноРус, 2019.

<https://www.book.ru/book/931486>

2. Банковские операции : учебное пособие / О.И. Лаврушин под ред. и др. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/916995>