



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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**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
<b>преподаватель</b>	<b>Баранова А.А.</b>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<b>преподаватель</b>	<b>Баранова А.А.</b>

**Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:**

должность	ФИО
Управляющий Дополнительным офисом «Отделение в г. Подольск» АО «МинБанк»	<b>Молостова И.Г.</b>



## ***СОДЕРЖАНИЕ***

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



## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля.


Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение практическим опытом, умениями и знаниями в соответствии с обобщенной трудовой функцией код А/02.4 «Открытие, ведение и закрытие счетов» профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 14 ноября 2016 г. N 645н.

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

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций<sup>1</sup>

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 реализовывать 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

<sup>1</sup> В данном подразделе указываются только те компетенции и личностные результаты, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю. Личностные результаты переносятся из Приложения 3 ПООП.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		Лист 4

### 1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
ПК 2.2.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов
ПК 3.1	Проводить идентификацию клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев.
ПК 3.2	Проверять полноту и достоверность предоставленных данных и корректность оформления бланков.
ПК 3.3	Осуществлять уведомление контролирующих органов и клиентов об открытии банковского счета
ПК 3.4	Консультировать клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления.


### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен<sup>2</sup>:

Иметь практический опыт	выполнения работ Агента банка
Уметь	<p>собирать сведения, получаемые в целях идентификации клиентов и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев;</p> <p>выявлять ошибки в оформлении бланков;</p> <p>оценивать достоверность предоставленных данных</p> <p>Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов</p> <p>презентовать платежные услуги клиентам и их представителям;</p> <p>организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями;</p> <p>устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг</p> <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</p>

<sup>2</sup> Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.



	<p>клиентов; ориентироваться в продуктовой линейке банка; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; осуществлять обмен опытом с коллегами; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; использовать различные формы продвижения банковских продуктов; осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</p>
Знать	<p>основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами; основы делового этикета; технологии ведения переговоров определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; классификацию банковских операций; особенности банковских услуг и их классификацию; параметры и критерии качества банковских услуг; понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; организационно-управленческую структуру банка; составляющие успешного банковского бренда; роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; особенности продажи банковских продуктов и услуг; основные формы продаж банковских продуктов; политику банка в области продаж банковских</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 6

	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; приёмы коммуникации; способы выявления потребностей клиентов; каналы для выявления потенциальных клиентов.
--	---

#### 1.1.4. Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
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 в мире труда и профессий
ЛР 16	Имеющий аналитическое мышление, устойчивое внимание
ЛР 17	Проявляющий требовательность как к себе, так и к окружающим


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

Всего часов - 222

Из них:

##### МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности "Агент банка"

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	66
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	57

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 7</i>

в том числе:	
теоретическое обучение	38
практические занятия	17
Консультации	-
Промежуточная аттестация – дифф. зачет	2
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>9</b>

**УП.03.01 Учебная практика – 72 часа**

**ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности) – 72 часов**

**ПМ.03.А Экзамен по модулю – 12 часов**



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							Самостоятельная работа <sup>3</sup>
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Консультации <sup>4</sup>	
				Обучение по МДК			Практики				
				Всего	В том числе		Учебная	Производственная			
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов) <sup>5</sup>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 1.1, 1.4, 1.6 ПК 2.2, ПК 3.1-3.4	Технология выполнения работ по должности "Агент банка"	66		57	2	17	X	72	72	X	9
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							72		

<sup>3</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

<sup>4</sup> Консультации вставляются в случае отсутствия в учебном плане недель на промежуточную аттестацию по модулю.

<sup>5</sup> Данная колонка указывается только для специальностей СПО.





	Учебная практика	<b>72</b>									
	Промежуточная аттестация	<b>12</b>									
	<b>Всего:</b>	<b>222</b>	<b>144</b>	<b>57</b>	<b>12</b>	<b>17</b>		<b>72</b>	<b>72</b>		<b>9</b>

Ячейки в столбцах 3, 5, 9, 10 заполняются жирным шрифтом, в 6, 7 – обычным. Если какой-либо вид учебной работы не предусмотрен, необходимо в соответствующей ячейке поставить прочерк. Количество часов, указанное в ячейках столбца 3, должно быть равно сумме чисел в соответствующих ячейках столбцов 5, 9, 10, 11, 12 (жирный шрифт) по горизонтали. Количество часов, указанное в ячейках строки «Всего», должно быть равно сумме чисел соответствующих столбцов по вертикали. Количество часов, указанное в ячейке столбца 3 строки «Всего», должно соответствовать количеству часов на освоение программы профессионального модуля в пункте 1.3 общих положений программы. Количество часов на самостоятельную работу обучающегося должно соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Сумма количества часов на учебную и производственную практику (в строке «Всего» в столбцах 9 и 10) должна соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Для соответствия сумм значений следует повторить объем часов на производственную практику, проводимую концентрированно, в колонке «Всего часов» и в предпоследней строке столбца «Производственная».

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем в часах
1	2	3
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		222



<b>МДК.03.01. Технология выполнения работ по должности «Агент банка»</b>		<b>66</b>
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка.	2
	2. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.	2
	3. 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.	2
	4. 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.	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>
1. «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг» Кейс «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».	2	




		Кейс «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».	
	2.	«Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	2
<b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</b>	<b>Содержание</b>		<b>4</b>
	1.	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	2
	2.	Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>
	1.	«Консультирование клиентов по тарифам банка». Кейс «Проблемы ценообразования в банках». Практическое задание на определение ценовой политики банка.	2
<b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>
	1.	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	2
	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..	2
	3.	Техника ведения переговоров в процессе осуществления банковских услуг.	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>
	1.	«Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2
	2.	«Выявление потребностей клиентов».	2




		Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»	
<b>Тема 1.4</b> <b>Корпоративный и</b> <b>продуктовые бренды</b> <b>банка.</b> <b>Конкурентоспособность</b> <b>банковских продуктов.</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>
		<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.	2
		<b>2.</b> Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	2
		<b>3.</b> Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>
		«Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс 1. «Запоминающийся образ банка». Кейс 2. «Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	2
		«Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2
<b>Тема 1.5 Технология</b> <b>приема на обслуживание</b> <b>клиентов</b>	<b>Содержание</b>		<b>14</b>
	1.	Идентификация клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев	2
	2.	Порядок проведения идентификации клиентов – физических лиц.	2
	3.	Порядок проведения идентификации клиентов – юридических лиц	2
	4.	Требования к документам при проведении идентификации клиентов, представителей	2



		клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев	
	5.	Анкета (досье) клиента	2
	6.	Договор на предоставление банковских платежных услуг	2
	7.	Порядок и этапы открытия банковского счета клиенту	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>3</b>
	1.	Анализ методов идентификации клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев	2
	2.	Анализ анкеты (досье) клиента. Оформление договора на предоставление банковских платежных услуг	1
<b>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 03.</b>			<b>9</b>
Повторение и проработка конспектов лекций, учебной и специальной литературы. Разработка форм документов, порядка их заполнения, алгоритмов и методик оказания банковских услуг, технологических инструкций.. 1. 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. 2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги, изучение продуктовой линейки. 3. 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. 4. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи cross-sales. - Элементы стратегии продаж банковских продуктов. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг. - Продакт-плейсмент.			

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 14


<ul style="list-style-type: none"> <li>- Паблик рилейшнз (PR).</li> <li>- Медиа – рилайшенз.</li> <li>- Преимущества лояльного клиента.</li> <li>- CRM – система.</li> <li>- Процесс формирования лояльности клиентов.</li> <li>- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.</li> </ul> 5. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».	
<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>
<b>УП.03.01. Учебная практика</b>	<b>72</b>
<b>Виды работ</b> 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	
<b>ПП.03.01. Производственная практика (по профилю специальности)</b>	<b>72</b>
<b>Виды работ</b> 1. Знакомство с банком: - история создания банка, его местонахождение и правовой статус;	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 15

<ul style="list-style-type: none"> <li>- бренд (name, 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> <ol style="list-style-type: none"> <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. Анализ проведения идентификации клиентов</li> <li>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</li> </ol>	
<b>Аттестация по модулю</b>	<b>12</b>

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

	<p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p>СМК РГУТИС</p>
		<p><i>Лист 16</i></p>

- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).





### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Учебной аудитории

Оборудование кабинета: Учебная мебель, ПК-1, доска

Лаборатории Учебный банк

Оборудование:

Учебная мебель, ПК-11, Доска, плакаты, стенды,

Печатающий калькулятор CITIZENCX-121N

Инфракрасный детектор валют

Счетчик банкнот PRO40

Контрольно-кассовая машина АМС-100К

Счетчик монет PROCS-200А

Устройство формирователь банкнот ПО Учебный банк (собственная разработка ИСТ ФГБОУ ВО «РГУТИС»), СПС Консультант Плюс

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

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>

### 3.2.2. Основные электронные издания

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>.
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/>

### 3.2.3. 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>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля, личностных результатов	Критерии оценки	Методы оценки
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
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для	



	кредитных организаций.	практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и 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.	
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.	
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 02. 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.	
ОК 03. 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 04. 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 05. 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 09. 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.	
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 в мире труда и профессий	
ЛР 16	Имеющий аналитическое мышление, устойчивое внимание	
ЛР 17	Проявляющий требовательность как к себе, так и к окружающим	