

ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»



**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**Профессия 20002 «АГЕНТ БАНКА»**

код и наименование профессии

**Квалификации выпускника**

Агент банка

Форма обучения: очная

**Организация разработчик:** ГБПОУ МО «Серпуховский колледж»

2020 год



# **Структура основной программы профессиональной подготовки**

## **Содержание**

**Раздел 1. Общие положения**

**Раздел 2. Общая характеристика программы профессионального обучения**

**Раздел 3. Разработка программы профессионального обучения с учетом требований профессионального стандарта**

**Раздел 4. Планируемые результаты освоения программы профессионального обучения с учетом требований профессионального стандарта**

**Раздел 5. Структура программы профессионального обучения**

5.1. Учебный план

5.2. Календарный учебный график

5.3. Тематический план

**Раздел 6. Разработка процедур и средств оценки результатов обучения по программе профессионального обучения**

**Раздел 7. Условия реализации программы профессионального обучения**

7.1. Требования к материально-техническому оснащению программы

7.2. Требования к кадровым условиям реализации программы

7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

## Раздел 1. Общие положения

Нормативные основания для разработки программы профессионального обучения по должности служащего **20002 «Агент банка»** в рамках реализации проекта «Путевка в жизнь школьникам Подмоскovie – получение профессии вместе с аттестатом»:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Закон об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. N 513 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (в ред. Приказов Минобрнауки России от 16.12.2013 г. N 1348, от 28.03.2014 г. N 244, от 27.06.2014г. N 695, от 03.02.2017г. N 106, от 12.11.2018 г. № 201, от 25.04.2019 г. № 208);
- Приказ Министерстао образования и науки Российской Федерации от 18.04.2013 г. N 292 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (в ред. Приказов Минобрнауки России от 21.08.2013 N 977, от 20.01.2015 N 17, от 26.05.2015 N 524, от 27.10.2015 N 1224);
- Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утверждены Министром образования и науки Российской Федерации 22.01.2015 г. № ДЛ-1/05вн);
- Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих (ЕТКС);
- Профессиональный стандарт «Специалист по платежным услугам», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 645н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2016 г., регистрационный № 44419).

Под профессиональным обучением по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих понимается профессиональное обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Профессиональное обучение по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих в пределах освоения образовательной программы среднего общего образования направлено на приобретение знаний, умений, навыков, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности

служащего без изменения уровня образования. Профессиональное обучение в рамках реализации проекта «Путевка в жизнь школьникам Подмосковья – получение профессии вместе с аттестатом» осуществляется за счет средств бюджета Московской области.

Программа профессионального обучения реализуется в ГБПОУ МО «Серпуховский колледж» (далее – Колледж). Организация профессионального обучения в Колледже регламентируется программой профессионального обучения, в том числе учебным планом, календарным учебным графиком, рабочими программами дисциплин и профессиональных модулей, локальными нормативно-правовыми актами Колледжа, расписанием занятий.

Основными формами профессионального обучения являются теоретические и практические занятия, учебная практика. Практические занятия и производственное обучение осуществляется Колледжем с учетом установленных законодательством Российской Федерации ограничений по возрасту, полу, состояния здоровья обучающихся.

Особенностью реализации данного проекта является структурирование содержания обучения в автономные организационно-методические блоки — профессиональные модули. Профессиональный модуль — целостный набор подлежащих освоению умений, знаний, отношений и опыта (компетенций), описанных в форме требований профессионального стандарта по профессии, либо в квалификационных требованиях, если отсутствует утвержденный профессиональный стандарт, которым должен соответствовать обучающийся по завершении модуля, и представляющий составную часть более общей функции. Модули формируются как структурная единица учебного плана по профессии; как организационно-методическая междисциплинарная структура, в виде набора разделов из разных дисциплин, объединяемых по тематическому признаку базой; или как организационно-методическая структурная единица в рамках профессиональной программы. Каждый модуль оценивается и обычно сертифицируется.

В учебном процессе используется материально-техническая база и кадровые ресурсы Колледжа.

Особые условия допуска к работе: допуск к работе в соответствии с действующим законодательством и нормативными документами организации (отрасли). Прохождение обязательных и периодических осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке и в случаях, установленном законодательством Российской Федерации.

Нормативный срок освоения программы профессионального обучения и присваиваемая квалификация приведены в таблице 1:

Таблица 1

Минимальный уровень образования, необходимый для приема на обучение	Присваиваемая квалификация	Присваиваемый разряд/категория	Срок освоения программы в очной форме обучения
Для лиц, обучающихся по программам основного общего и среднего общего образования	Агент банка	3 категория	1 год 10 месяцев

**Перечень сокращений, используемых в тексте ППО:**

ПС - профессиональный стандарт;

ПК - профессиональная компетенция;

ПМ - профессиональный модуль;

МДК- междисциплинарный курс;

ПА- промежуточная аттестация;

ИА- итоговая аттестация;

ППО - программа профессионального обучения;

ОТФ- обобщенная трудовая функция\*

ТФ - трудовая функция\*

ТД- трудовое действие\*

## Раздел 2. Общая характеристика программы профессионального обучения

Объем программы профессионального обучения, реализуемой на базе Колледжа, по должности служащего: **20002 «Агент банка»** - 216 академических часов.

Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы:  
- **20002 «Агент банка»**

Результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2

### Связь образовательной программы профессионального обучения с профессиональными стандартами

Наименование программы профессионального обучения	Наименование профессионального стандарта (одного или нескольких)	Уровень (подуровень) квалификации
1	2	3
<b>20002 «Агент банка»</b>	<b>Специалист по платежным услугам (УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 645н)</b>	4
	<b>Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию (УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 апреля 2017 г. № 366н)</b>	5

**Раздел 3. Разработка программы профессионального обучения с учетом требований профессионального стандарта.**

**Характеристика обобщенных трудовых функций: код, наименование обобщенной функции**

Профессиональный стандарт **Специалист по платежным услугам** (УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 645н)

Обобщенная трудовая функция		
код	наименование	уровень квалификации
А	Выполнение расчетных операций	4

Профессиональный стандарт **Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию** (УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 апреля 2017 г. № 366н)

Обобщенная трудовая функция		
код	наименование	уровень квалификации
А	Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам	5

**Соответствие описания квалификации в профессиональном стандарте с требованиями к результатам подготовки по программе профессионального обучения**

Таблица 3

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
<b>Профессиональный стандарт «Специалист по платежным услугам»</b>					
А	Выполнение расчетных операций	4	Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов	А/01.4	4
			Открытие, ведение и закрытие счетов	А/02.4	4
			Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов	А/03.4	4
			Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о	А/04.4	3



			совершенных расчетных операциях		
<b>Профессиональный стандарт «Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию»</b>					
А	Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам	5	Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания	А/01. 5	5
			Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания	А/02. 5	5

#### Раздел 4. Планируемые результаты освоения программы профессионального обучения с учетом требований профессионального стандарта

Основная цель вида профессиональной деятельности:

- привлечение и размещение денежных ресурсов на межбанковском кредитном рынке в целях поддержания банком ликвидности и получения дохода;
- предоставление сервиса платежных услуг физическим и юридическим лицам.

#### Определение результатов освоения программ профессионального обучения на основе профессионального стандарта

Таблица 4

Профессиональный стандарт	Программа профессионального обучения
<b>Вид профессиональной деятельности (ВПД)</b>	<b>Предоставление сервиса платежных услуг физическим и юридическим лицам</b>
<b>Обобщенная трудовая функция</b>	<b>Выполнение расчетных операций</b>
<b>Трудовая функция</b>	<b>Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов</b>
Трудовое действие	Проверка правильности оформления расчетных (платежных) документов
	Проверка достаточности средств на счете клиента
	Осуществление операций по зачислению или списанию денежных средств со счета клиента в автоматизированной системе
Умение	Оформлять расчетные (платежные) документы
	Формировать отчетные документы по платежным услугам
	Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности
	Анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в расчетных (платежных) документах
	Вести картотеки клиентов и формировать реестр платежей клиентов
	Соблюдать график банковского платежного документооборота и график обслуживания клиентов по операциям
	Анализировать изменения законодательства Российской Федерации в сфере платежных услуг

Знание	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг
	Бухгалтерский учет в банках
	Локальные акты и методические документы в области платежных услуг
	Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций
<b>Трудовая функция</b>	<b>Открытие, ведение и закрытие счетов</b>
Трудовое действие	Проведение идентификации клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев
	Проверка полноты и достоверности предоставленных данных и корректность оформления бланков
	Проверка наличия в отношении клиента, его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев сведений об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму
	Подготовка к подписанию договора банковского счета
	Формирование юридического досье клиента для открытия счета
	Регистрация клиента в автоматизированной системе для открытия счета
	Уведомление налоговых органов и органов контроля уплаты страховых взносов об открытии банковского счета
	Уведомление клиента об открытии банковского счета и его реквизитах
	Подготовка и предоставление клиентам выписок по их счетам
	Подготовка к закрытию банковского счета
Умение	Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг
	Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям
	Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями
	Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов
Знание	Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами
	Технологии ведения переговоров

	Основы делового этикета
	Порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов платежных услуг
	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг
<b>Трудовая функция</b>	<b>Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов</b>
Трудовое действие	Формирование ежедневных отчетов по платежным сервисам
	Подготовка материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов
	Подготовка отчетной документации в программно-аппаратном комплексе
	Обеспечение безопасности хранения вверенных расчетных (платежных) документов
Умение	Систематизировать информацию и расчетные (платежные) документы в программно-аппаратном комплексе для формирования отчетности
	Подготавливать отчетную документацию
	Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией
Знание	Правила и порядок подписания и оформления отчетности по платежным услугам
	Локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг
	Типичные ошибки, допускаемые при формировании отчетности по платежным услугам
	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг
	Специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов
	Особенности делопроизводства при осуществлении платежных услуг
	Методы сбора, обработки и анализа информации по платежным услугам с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий
<b>Трудовая функция</b>	<b>Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о</b>

	<b>совершенных расчетных операциях</b>
Трудовое действие	Подготовка информации по запросу о совершенных расчетных операциях
	Консультация клиентов по платежным услугам, предоставляемых банком
	Подготовка отчетов о предоставлении информации клиентам и сотрудникам банка
	Работа с возражениями клиента, касающимися расчетных (платежных) документов, платежных услуг
Умение	Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг
	Сравнивать показатели эффективности платежных услуг
	Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг
Знание	Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами
	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг
	Локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг
	Деловой этикет
<b>Вид профессиональной деятельности (ВПД)</b>	<b>Предоставление сервиса дистанционного банковского обслуживания юридическим и физическим лицам</b>
<b>Обобщенная трудовая функция</b>	<b>Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам</b>
<b>Трудовая функция</b>	<b>Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания</b>
Трудовое действие	Проверка правильности оформления заявления на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания
	Проверка документов, подтверждающих полномочия лиц, указанных в заявлении на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания
	Проверка соответствия подписи на заявлении на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания карточке образцов подписей и оттиска печати

	Проверка наличия в банке оригинала акта признания ключа электронной подписи для подключения к системам дистанционного банковского обслуживания юридических лиц
	Ввод данных клиента в системы дистанционного банковского обслуживания
Умение	Пользоваться системами дистанционного банковского обслуживания
	Оформлять пакет документов, связанных с подключением к системам дистанционного банковского обслуживания
	Осуществлять коммуникации, необходимые для подключения к системам дистанционного банковского обслуживания
Знание	Порядок работы в системах дистанционного банковского обслуживания
	Нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания
	Бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания
	Техническая документация по системам дистанционного банковского обслуживания
<b>Трудовая функция</b>	<b>Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания</b>
Трудовое действие	Консультирование клиентов по вопросам эксплуатации системы дистанционного банковского обслуживания
	Актуализация документации по системе дистанционного банковского обслуживания клиентов
Умение	Пользоваться системой дистанционного банковского обслуживания
	Консультировать сотрудников и клиентов о системе дистанционного банковского обслуживания
	Осуществлять коммуникативное взаимодействие по работе в системе дистанционного банковского обслуживания

Знание	Локальные и нормативные правовые акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания
	Деловой этикет

## Раздел 5. Структура программы профессионального обучения

### 5.1. Рабочий учебный план

Учебный план определяет следующие характеристики ОППО:

- объемные параметры учебной нагрузки в целом, по годам обучения;
- перечень профессиональных модулей и их составных элементов;
- последовательность изучения профессиональных модулей;
- распределение по годам обучения различных форм промежуточной аттестации профессиональным модулям;
- объемы учебной нагрузки;
- формы итоговой аттестации.

Объем образовательной программы составляет 216 часов, которые равномерно распределены на два года обучения.

Индекс	Наименование	Объем программы профессионального обучения в академических часах					Рекомендуемый год изучения
		Всего	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Практики	
			Занятия по МДК				
			Всего по МДК	в том числе, лабораторные и практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	
ПМ. 01	Введение в профессию 20002 Агент банка	36					1
МДК 01.01	МДК 01.01 Нормативно-правовое и информационное обеспечение банковской деятельности		30	10			1
УП. 01	Учебная практика	4			4		
ПА	Дифференцированный зачет	2		2			
ПМ.02	<b>Выполнение расчетных операций</b>	94					1-2
МДК 02.01	Осуществление переводов денежных средств по	20	20	10			1-2

	банковским счетам на основании распоряжений клиентов					
МДК 02.02	Открытие, ведение и закрытие счетов	20	20	10		1-2
МДК 02.03	Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов	14	14	6		1-2
МДК 02.04	Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях	20	20	10		1-2
УП 02	Учебная практика	18			18	
ПА	Дифференцированный зачет	2		2		
ПМ 03	<b>Этика и психология профессиональной деятельности</b>	36				2
МДК 03.01	Психология общения и деловая культура	30	30	8		2
УП 03	Учебная практика	4			4	
ПА	Дифференцированный зачет	2		2		
ПМ.04	<b>Продвижение банковских продуктов</b>	44				2
МДК 04.01	Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	38	38	10		2
УП.04	Учебная практика	4			4	
ПА	Дифференцированный зачет	2		2		
ИА.00	Итоговая аттестация в виде квалификационного экзамена	6				2
Итого:		216				

## 5.2. Календарный учебный график







### 5.3 Тематический план

Таблица 7

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Объем в часах	Уровень усвоения
1	2	3	
<b>ПМ.01 Введение в профессию 20002 «АГЕНТ БАНКА»</b>		<b>36</b>	
<b>МДК 01.01. Нормативно-правовое и информационное обеспечение банковской деятельности</b>			
<b>Тема 1.1.</b> Введение в программу.	<b>Содержание</b>		
	Техника безопасности. Инструктаж с обучающимися по правилам техники безопасности и пожарной безопасности. Презентация программы «Агент банка». Представление разделов и тем программы.	2	1-2
<b>Тема 1.2.</b> Банковская система РФ	<b>Содержание</b>		
	Понятие государства и банковской системы. Происхождение и развитие банковской системы. Принципы, функции и структура банковской системы РФ. Факторы влияющие на развитие банковской системы.	4	1-2
<b>Тема 1.3</b> Банковские продукты и услуги	<b>Содержание</b>		
	Понятие продуктовой линейки. Классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка. 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.	12	1-2
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов». Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица» «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских	4	1-2	

	<p>продуктов для детей и молодежи».</p> <p>Кейс «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи».</p> <p>Кейс «Что хочет от банков поколение миллениум».</p>		
<p><b>Тема 1.4</b> Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.</p>	12	1-2
	<p><b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p>«Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».</p> <p>«Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».</p> <p>«Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»</p> <p>Кейс «Запоминающийся образ банка».</p> <p>Кейс «Сила банковского бренда».</p>	6	
	<p><b>Виды работ:</b></p> <p>Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов</p> <p>Выявление потребностей клиентов</p> <p>Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг</p>	4	
	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	
<b>Всего часов (ПМ 01)</b>		<b>36</b>	

<b>ПМ 02 Выполнение расчетных операций</b>		<b>102</b>	
<b>МДК 02.01 Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов</b>		<b>20</b>	
<b>Тема 2.1</b> Нормативно-правовое регулирование платежных услуг	<b>Содержание</b>		
	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг	2	1-2
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Анализ законодательства Российской Федерации в сфере платежных услуг	1	
<b>Тема 2.2</b> Характеристика безналичных расчетов.	<b>Содержание</b>		
	Характеристика наличного обращения. Кассовое обслуживание юридических и физических лиц. Характеристика безналичного обращения. Организация расчетных операций. Система безналичных расчетов, ее элементы. Формы безналичных расчетов, их особенность. Особенность форм расчетов: ПП, ПТП (платежными требованиями) Расчеты чеками, аккредитивами.	10	2-3
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	«Российская и зарубежная практика безналичных расчетов»	2	
<b>Тема 2.3</b> Межбанковские корреспондентские отношения	<b>Содержание</b>		
	Методика учета расчетных операций. Общие принципы учета. Расчетные операции по счетам клиентов. Особенность счетов бухгалтерского учета по учету расчетных операций. Сущность межбанковских расчетов.	8	2-3
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Определение договоренности между банками (условия корреспондентских отношений)	2	
<b>МДК 02.02 Открытие, ведение и закрытие счетов</b>		<b>20</b>	
<b>Тема 2.4</b> Виды банковских счетов	<b>Содержание</b>		
	Характеристика счетов. Текущие счета. Расчетные счета. Бюджетные счета. Корреспондентские счета. Корреспондентские субсчета. Счета доверительного управления. Специальные банковские счета. Депозитные счета судов, службы	4	

	судебных приставов, правоохранительных органов, нотариусов.		
<b>Тема 2.5</b> Открытие (закрытие) корреспондентских счетов	<b>Содержание</b>		
	Порядок оформления расчетных документов. Расчетные операции по счетам межфилиальных расчетов между подразделениями одной кредитной организации. Особенности приема к исполнению расчетных документов	16	2-3
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Оформление расчетных операций «Формирование положительного мнения о потенциальных». Кейс 1. «Оценка клиента. Определение статуса». Практическое задание «Оценка клиентов. Определение перечня необходимых документов для открытия и ведения счетов» Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг	10	
<b>МДК 02.03 Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов</b>		<b>14</b>	
<b>Тема 2.6</b> Нормативно-правовое регулирование осуществления платежных услуг	<b>Содержание</b>		
	Локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг. Типичные ошибки, допускаемые при формировании отчетности по платежным услугам. Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг	2	
<b>Тема 2.7</b> Делопроизводство при осуществлении платежных услуг	<b>Содержание</b>		
	Правила и порядок подписания и оформления отчетности по платежным услугам. Специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов. Особенности делопроизводства при осуществлении платежных услуг. Методы сбора, обработки и анализа информации по платежным услугам с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий <sup>1</sup> . Правила работы с банковскими документами и их виды. Требования к оформлению банковских документов и их хранению. Основные этапы документооборота. Учетная политика банков, принципы ее построения	12	2-3
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Систематизация информации и расчетных (платежных) документов в программно-аппаратном комплексе для формирования отчетности.	6	

	Подготовка отчетной документации. Использование специализированного программного обеспечения и программно-аппаратного комплекса для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией.		
<b>МДК 02.04</b> Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях		<b>20</b>	
<b>Тема 2.8</b> Информирование клиентов	<b>Содержание</b>		
	Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг Локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг	20	2-3
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Сравнение показателей эффективности платежных услуг. Оценка достоверности, характера и содержания информационных сообщений по вопросу платежных услуг.	10	
Учебная практика	<b>Виды работ:</b> Подготовка к подписанию договора банковского счета Формирование юридического досье клиента для открытия счета Уведомление клиента об открытии банковского счета и его реквизитах Подготовка и предоставление клиентам выписок по их счетам Подготовка к закрытию банковского счета Проверка полноты и достоверности предоставленных данных и корректность оформления бланков Подготовка материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов Подготовка отчетной документации в программно-аппаратном комплексе Обеспечение безопасности хранения вверенных расчетных (платежных) документов Консультация клиентов по платежным услугам, предоставляемых банком Подготовка отчетов о предоставлении информации клиентам и сотрудникам банка Работа с возражениями клиента, касающимися расчетных (платежных) документов, платежных услуг Ведение мониторинга информации по вопросам платежных услуг	18	

	<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	
<b>Всего часов (ПМ 03):</b>		<b>94</b>	
<b>ПМ 03. Этика и психология профессиональной деятельности</b>		<b>36</b>	
<b>Раздел 1. Психология общения</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 1.1</b> Основные сведения о науке психологии.	<b>Содержание</b>		
	1. Понятие о психике. 2. Психические процессы, свойства. Психические состояния человека. 3. Психология личности. 4. Психологические основы общения. 5. Психологический контакт.	4	1-2
<b>Тема 1.2</b> Деловое общение с психологической точки зрения.	1. Коммуникативные умения и навыки. 2. Культура общения в профессиональной сфере. 3. Коммуникация. Средства вербального общения. 4. Невербальные средства общения.	4	2-3
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	2	
	Упражнения, повышающие уровень коммуникативной компетенции.		
<b>Раздел 2. Этикет и деловое общение</b>		<b>16</b>	
<b>Тема 2.1</b> Деловое общение	<b>Содержание</b>	2	
	1. Этикет в деловом общении. 2. Стили общения. 3. Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства и др. 4. Нормы отношений в коллективе. 5. Отношения руководителя и подчиненных. 6. Межличностные контакты. 7. Организация деловых контактов. Конфликты; причины; стратегия поведения.		2-3
<b>Тема 2.2</b> Эстетическая культура	<b>Содержание</b>	1	
	1. Эстетическая культура. Эстетика. 2. Области эстетической деятельности человека. Сферы эстетической культуры: архитектура, искусство, дизайн и др. 3. Эстетическое воспитание. Эстетические чувства. Эстетический вкус.		1-2
<b>Тема 2.3</b> Этическая культура	<b>Содержание</b>	1	



	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правовая культура. Этика. Мораль. Нравственность.</li> <li>2. Профессиональная этика; юридическая, судебная этика.</li> <li>3. Поведение человека; общие правила и нормы.</li> <li>4. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др.</li> <li>5. Понятие о правовой культуре; культуре судопроизводства.</li> </ol>		1-2
<b>Тема 2.4</b> Речевой этикет в деловом общении и культура речи	<b>Содержание</b>	2	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Элементы речевого этикета: формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в деловых ситуациях и др.</li> <li>2. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов.</li> <li>3. Культура телефонного разговора.</li> </ol>		2-3
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	1	
	Упражнения, повышающие речевой этикет.		
<b>Тема 2.5</b> Этикет в деловом диалоге по телефону.	<b>Содержание</b>		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога.</li> <li>2. Структура и стиль официальной телефонограммы.</li> <li>3. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.</li> <li>4. Этикет в деловой переписке.</li> </ol>	2	2-3
<b>Тема 2.6</b> Деловое письмо	<b>Содержание</b>		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования к тексту делового письма: объем, тон, лексика и др.</li> <li>2. Форма делового письма.</li> <li>3. Стиль делового письма.</li> <li>4. Правила составления и отправления деловых писем.</li> </ol>	2	2-3
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	1	
	Составление деловых писем		
<b>Тема 2.7</b> Имидж	<b>Содержание</b>		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми.</li> <li>2. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары.</li> </ol>	2	1-2

	3. Деловой стиль костюма. 4. Осанка, походка, жесты 5. Визитные карточки; их оформление и использование в деловых отношениях.		
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>	1	
	Деловая игра «Встречают по одежде»		
<b>Тема 2.8</b> Техника ведения и этикет деловой беседы.	<b>Содержание</b>		
	1. Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. 2. Структура деловой беседы. Методы, используемые на разных этапах деловой беседы. 3. Этикет деловой беседы	2	2-3
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Ведение деловой беседы на заданную тему	1	
<b>Тема 2.9</b> Интерьер рабочего помещения как область делового этикета	<b>Содержание</b>		
	1. Требования к организации и оформлению интерьера рабочего помещения; освещение, цвет, офисная мебель, декоративные элементы и др. 2. Правила содержания помещений и рабочих мест	2	1-2
<b>Учебная практика</b>	<b>Виды работ</b> Установка и развитие деловых отношений с клиентами по вопросу платежных услуг	10	
	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	
<b>ПМ 04 Продвижение банковских продуктов</b>			
<b>МДК 04.01 Продажа и продвижение банковских продуктов</b>		<b>22</b>	
Тема 1.1	<b>Содержание</b> Основные виды продаж банковских продуктов и услуг. Массовые продажи («финансовый супермаркет»). Индивидуальные продажи («финансовый бутик»). Требования к массовым продажам.	2	
Тема .	<b>Содержание</b> Риски массовых и индивидуальных продаж. Основные риски массовых продаж. Перечень и характеристика продуктов для vir-клиентов. Основные риски индивидуальных продаж. 1.	20	2-3

	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Отработка практических навыков с клавиатурным тренажером	4	
Тема 2.1	<b>Содержание</b>		
	Методы продажи банковских продуктов и услуг. Пакетный метод продаж и его применение. Перекрестные продажи и кросс-продажи. Прямая почтовая рассылка.	2	1-2
Тема 2.2 Структура организации документооборота в судах.	<b>Содержание</b>		
	Методы прямых продаж банковских продуктов и услуг. Планирование прямых продаж (распределение торговых квот).	4	2-3
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Примеры формирования пакетов продуктов Методы эффективной продажи банковских продуктов.	2	
Тема 2.3	<b>Содержание</b>		1-2
	Построение эффективной системы обратной связи с клиентами. Работа с отказами клиентов. Послепродажное сопротивление клиента. Контроль предоставления банковской услуги клиенту на всех этапах.	4	
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Организация послепродажного обслуживания клиентов.	2	
Тема 2.4	<b>Содержание</b>		
	Формирование отчетов и разработка плана продаж дополнительных банковских продуктов. Послепродажное обслуживание клиента, анализ возможной продажи дополнительных банковских продуктов клиенту.	4	2-3
	<b>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</b>		
	Типичные ошибки при работе с возражениями клиентов. Приемы снятия возражений клиентов.	2	
	<b>Дифференцированный зачет</b>	2	
<b>Всего по модулю (ПМ 04):</b>		<b>44</b>	

## **Раздел 6. Разработка процедур контроля и средств оценки результатов обучения по программе профессионального обучения**

При освоении программы профессионального обучения оценка квалификации проводится в рамках промежуточной и итоговой аттестации. Формы, периодичность и порядок проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессии 20002 «Агент банка» устанавливаются организацией, осуществляющей образовательную деятельность, самостоятельно.

Квалификационные требования проверяются на соответствие требованиям представленным в профессиональных стандартах Специалист по платежным услугам (УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.11.2016 № 645н); Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию, (УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.04.2017 № 366н) по обобщенным трудовым функциям с кодом А.

Формой итоговой аттестации является квалификационный экзамен, который включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессионального обучения. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений. Итоговая аттестация должна быть организована как демонстрация выпускником выполнения одного или нескольких основных видов деятельности по профессии. Для итоговой аттестации образовательной организацией разрабатывается программа итоговой аттестации и фонды оценочных средств. Содержание заданий квалификационного экзамена должно соответствовать результатам освоения всех профессиональных модулей, входящих в образовательную программу. Аттестационной комиссией проводится оценка освоенных обучающимися знаний, умений, навыков в соответствии с образовательной программой и согласованными с работодателем критериями.

## **Раздел 7. Условия реализации программы профессионального обучения**

### **7.1. Требования к материально-техническому оснащению программы**

Помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных программой профессионального обучения, в том

числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения.

### **Перечень помещений**

#### **Кабинеты:**

Кабинет «Экономических дисциплин»;

Кабинет «Психологии общения»;

Кабинет «Информационно-коммуникационных технологий»

Кабинет «Делопроизводства».

#### **Лаборатории:**

Не используются.

#### **Мастерские:**

Не используются.

#### **Тренажеры, тренажерные комплексы:**

Тренажер клавиатуры Stamina

#### **Материально-техническое оснащение:**

Ноутбук Windows XP, MS Office 2007 – 10 шт.;

Мультимедиа проектор- 1 шт.

Нормативно-правовые акты – 20 шт.

Телевизор LED LG 42d – 1 шт..

Принтер лазерный Canon i-Sensys,

Принтер черно-белый,

Сканер планшетный – 1 шт.

#### **Оснащение баз практик.**

Реализация программы профессионального обучения предполагает обязательную учебную практику. Учебная практика реализуется в учебных кабинетах колледжа.

Технологическое оснащение рабочих мест учебной практики соответствует содержанию профессиональной деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть знаниями, умениями и навыками по всем видам деятельности, предусмотренных

программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

## **7.2. Требования к кадровым условиям реализации программы**

Реализация программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы профессионального обучения на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации программы профессионального обучения, должны получать профессиональное образование по программам дополнительного профессионального образования, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра знаний, умений и навыков.

## **7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

Законы. Указы. Постановления:

1. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 03.07.2016) "О банках и банковской деятельности" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016)
2. Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" (с изм. и доп., вступ. в силу с 15.07.2016)
3. Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации"
4. Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "О национальной платежной системе" (с изм. и доп., вступ. в силу с 17.07.2016)
5. Федеральный закон от 10.12.2003 N 173-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "О валютном регулировании и валютном контроле"
6. Федеральный закон от 29.07.2004 N 96-ФЗ (ред. от 22.12.2014) "О выплатах Банка России по вкладам физических лиц в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации"
7. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993)

Основные источники:

8. Алексеева, Д. Г. Банковский вклад и банковский счет. Расчеты : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин, Р. З. Загиров ; ответственный редактор Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 243 с.
9. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.] ; под редакцией В. А. Боровковой. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 422 с.
10. Тавасиев, А. М. Банковское дело: словарь официальных терминов с комментариями / А. М. Тавасиев, Н. К. Алексеев. – 3-е изд., стер. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2019. – 652 с.
11. Челноков, В. А. Банки и банковские операции / В.А. Челноков. - Москва: Огни, 2019. - 292 с.;
12. Аминов, И.И. Психология делового общения: Учебник / И.И. Аминов. - М.: Юнити, 2018. - 270 с...

Дополнительные источники:

13. 1. Ефимова Н.С. Учебное пособие Психология общения: Практикум по психологии ИД"ФОРУМ"-ИНФРА-М, 2013;

Интернет-ресурсы:

1. <https://www.asv.org.ru/> Агентство по страхованию вкладов
2. <https://cbr.ru/> Центральный Банк России
3. <https://calculator-credit.ru/> Кредитный калькулятор