

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АЗЕРБАЙДЖАНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
Дербентский филиал Общества с ограниченной ответственностью
«Азербайджанский Государственный Экономический Университет»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор, профессор

_____ *Мурадов А.Д.*

« _____ » _____ 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Выполнение работ по должности «Агент банка»

Специальность

38.02.07 Банковское дело

Квалификация

специалист банковского дела

Программа подготовки

базовая

Форма обучения

очная

Рецензент : Шахбанов Ш.А. – к.э.н., доцент Дербентского филиала ООО АГЭУ

Программа предназначена для проведения производственной практики (преддипломной) у студентов очной формы обучения по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 июля 2014 г. № 837 и программ профессиональных модулей «Ведение расчетных операций», «Осуществление кредитных операций», «Выполнение работ по должности «Агент банка».

Составитель _____ Садыгов Э.М. д.э.н., профессор ООО АГЭУ

Содержание

	стр.
1. Цели и задачи освоения профессионального модуля	4
2. Место профессионального модуля в структуре ППССЗ	4
3. Требования к результатам освоения профессионального модуля	4
4. Результаты освоения профессионального модуля	6
5. Структура и содержание профессионального модуля	10
5.1. Тематический план профессионального модуля	10
5.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по должности «Агент банка»	11
6. Материально-техническое обеспечение дисциплины	19
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19
8. Кадровое обеспечение образовательного процесса	21
9. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	22

1. Цели и задачи профессионального модуля

Профессиональный модуль «Выполнение работ по должности агент банка» является третьим профессиональным модулем специальности 38.02.07 Банковское дело формирующим знания для профессиональной деятельности выпускника.

Целью данного курса является подготовка квалифицированных специалистов, владеющих знаниями и практическими навыками в области привлечения и консультирование клиентов с целью продажи банковских продуктов и услуг в организациях кредитной системы

Задачами курса являются:

1. Формирование у студентов знаний и умений в сфере организации деловых коммуникаций в банковской среде.

2. Получение студентами знаний о продаже, продвижению и созданию банковских продуктов и услуг.

3. Получение студентами практических навыков презентации банковских продуктов.

4. Получение студентами знаний по созданию ведению и работе с клиентскими базами.

2. Место модуля в структуре ППССЗ

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) - является частью программы подготовки специалистов среднего звена ФГОС по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности: ПМ.03 Выполнение работ по должности агент банка.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки работников в области профессионального образования при наличии начального или среднего профессионального образования.

3. Требования к результатам освоения модуля

Изучение модуля направлено на формирование соответствующих общекультурных (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами,

руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

ОК 11. Знать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах.

ПК 1.3. Осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней.

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты.

ПК 1.5. Осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям.

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.

ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов.

ПК 2.4. Проводить операции на рынке межбанковских кредитов.

ПК 2.5. Формировать и регулировать резервы на возможные потери по кредитам.

4. Результаты освоения профессионального модуля

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в результате изучения профессионального модуля должен: иметь практический опыт:

- осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг;
- владеть навыками использования интернет-банкинга.

знать:

- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг;

- правила оформления документов на предоставление банковских продуктов и услуг;
- приёмы завершения продажи;
- внутренние регламенты банка;
- контактную информацию о клиентах;
- оперативную информацию о банковских продуктах и услугах;
- изменения в регламентах обслуживания банка;
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- источники информации о рынке банковских продуктов и услуг;
- методы передачи практического опыта;
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.

уметь:

- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- рекламировать продукты и услуги банка;
- представлять преимущества и конкурентоспособность банковской услуги;
- консультировать клиентов по заполнению документов на приобретение конкретного банковского продукта;
- осуществлять связь между клиентами и специалистами банка по дальнейшему оформлению документов;
- выступать посредником между клиентами и банком;
- информировать клиента о новых банковских продуктах и услугах;
- способствовать разрешению проблем клиента (находить варианты, схемы обслуживания выгодные для клиента и банка);
- использовать технические средства коммуникации;
- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- анализировать результаты работы с целью дальнейшего её совершенствования;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- осваивать новые технологии продаж банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк.

5. Структура и содержание профессионального модуля

5.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Консультации	Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект)	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
ОК 1-11 ПК 1.1-1.6 ПК 2.1-2.5	МДК.03.01. Продвижение и продажа банковских продуктов и услуг	105	73	32	-	26	-	6	-	-
	МДК.03.02. Интернет-банкинг	61	32	20	-	23	-	6	-	-
	Учебная практика	72							72	-
	Всего	238	105	52	-	49	-	12	72	-

5.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по должности «Агент банка»

Наименование разделов ПК, междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Объем часов
МДК.3.1. Продвижение и продажа банковских продуктов и услуг		105
Раздел 1. Характеристика процесса продаж банковских продуктов и услуг		66
Тема 1.1. Виды банковских операций	Содержание учебного материала	2
	1. Экономическая сущность и классификация операций банка. Понятия «банковский продукт» и «банковская услуга».	2
Тема 1.2. Особенности продажи банковских продуктов и услуг	Содержание учебного материала	18
	1. Критерии классификации и общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг. Взаимоотношения банка и клиента	4
	2. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Субъекты и объекты процесса продаж. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт; продажа, ориентированная на клиента.	4
	Практические занятия	6
	Практическое занятие №1.	4
	Выполнить сравнительный анализ банковских продуктов и услуг коммерческих банков.	2
	Практическое занятие №2 Выполнить тестовые задания	
	Самостоятельная работа студента	4
	<ul style="list-style-type: none"> - Изучить конспект лекций, основную и дополнительную литературу; выполнить поисково-аналитическое задание по теме «Особенности продажи банковских продуктов и услуг»; - Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Практика российских банков в сфере организации продажи банковских продуктов и услуг». - Рассмотреть особенности банковского маркетинга, индивидуальное обслуживание клиентов банка, ценообразование на банковские продукты и услуги, имидж банка и потребительские свойства банковского продукта. 	4

Тема 1.3. Стратегии продаж банковских продуктов и услуг	Содержание учебного материала		10
	1.	Содержание понятия «стратегия продаж». Виды стратегий продаж, их характеристики. Основные этапы формирования и реализации стратегии продаж. Анализ общей конкурентной ситуации, в которой находится банк. SWOT-анализ. Изучение маркетинговых действий конкурентов. Изучение рыночного спроса и предложения на банковские продукты и услуги. Прогнозирование спроса на банковские продукты и услуги	2 2
	2.	Исследование покупательских предпочтений. Формирование конкурентного продуктового предложения. Сегментирование клиентской базы. Позиционирование продукта. Выбор стратегии продаж. Каналы продвижения банковских продуктов и услуг. Их особенности преимущества и недостатки. Стратегии банка по привлечению клиентов. Каналы привлечения клиентов. Особенности их применения для различных групп клиентов. Меры, предпринимаемые банками для привлечения клиентов.	
	Практические занятия		4
	1.	Практическое занятие №3. Деловая игра. 1) Разработать «Новый банковский продукт». 2) Выполнить анализ различных каналов продвижения банковских продуктов и услуг.	2
	2.	Практическое занятие №4 Выполнить задания по сегментированию клиентской базы банка и позиционированию банковских продуктов.	2
	Самостоятельная работа		2
	1. Провести анализ продвижения банковских продуктов на рынке банковских услуг. Подготовиться к семинару «Активные методы продажи банковских продуктов»		2
Тема 1.4. Методы продаж банковских продуктов и услуг	Содержание учебного материала		12

	1. Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг. Метод, основанный на удовлетворении имеющихся нужд и запросов. Метод формирования нужд и запросов. Современные методы повышения уровня объема продаж банковских продуктов и услуг	2
	2. Способы продаж банковских продуктов и услуг: пакетное предложение услуг, кросс-продажи, кобрендинговые программы	2
	Практические занятия	4
	1. Практическое занятие №5 1. Описать различные виды банковских продуктов по схеме ОПЦ, (Особенности - Преимущества – Ценности). 2. Провести тренинг на отработку техники продаж по схеме ОПЦ.	2
	2. Практическое занятие №6 Провести маркетинговые исследования предпочтений клиентов банка и разработать соответствующие техники продаж	2
	Самостоятельная работа	4
	Изучить конспект лекций, учебную и дополнительную литературу. Подготовиться к практическому занятию. Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Развитие электронных каналов доставки банковских продуктов», «Современные методы продажи банковских продуктов и услуг», «Активные методы продажи банковских продуктов», «Особенности продажи банковских продуктов корпоративным и розничным клиентам»	4
Тема 1.5.	Содержание учебного материала	12
Приемы и методы взаимодействия с клиентом на различных этапах продаж банковских продуктов и услуг	1. Техника установления контакта с клиентом. Приемы эффективного взаимодействия с незнакомым человеком. Выявление потребности в банковских услугах на основе интереса клиента. Технология работы с «холодным клиентом».	2
	2. Технология проведения презентации банковских продуктов и услуг. Работа с возражениями клиентов. Оценка возражений. Методы рассмотрения возражений.	2
	Практические занятия	4

	1.	Практическое занятие №7 Тренинг «Техника работы с возражением».	2
	2.	Тренинг «Эффективное взаимодействие с клиентом»	2
	Самостоятельная работа		4
	1. Изучить конспект лекций, учебную и дополнительную литературу. 2. Подготовиться к практическим занятиям. Подготовить презентации. 3. Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по вопросам послепродажного обслуживания клиентов.		4
Тема 1.6. Качество обслуживания в банке	Содержание учебного материала		12
	1.	Понятие «качество обслуживания». Составляющие качественного обслуживания клиентов банка. Применение стандартов ИСО 9000 в банковской деятельности. Система менеджмента качества в российских банках. Стандарты качества обслуживания клиентов в банке (российская и зарубежная практика). Оценка качества обслуживания в банке. Организация взаимодействия подразделений банка для повышения качества обслуживания клиентов.	4
	Практические занятия		4
	1.	Практическое занятие №9 Выполнить анализ практических примеров качества обслуживания в банке (на основе собранных материалов).	2 2
	2.	Практическое занятие №10 Ролевая игра «Проведение конкурса среди менеджеров по продажам»	
	Самостоятельная работа		4
	1.Изучить конспект лекций, учебную и дополнительную литературу; подготовиться к практическому занятию (собрать информацию о качестве обслуживания в банках с посещением конкретного банка). 2.Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Система менеджмента качества в банках», «Современные информационные системы обеспечения		4
Раздел 2. Конкуренция в сфере банковской деятельности			30
Тема 2.1. Банковская конкуренция и ее	Содержание учебного материала		12
	1.	Понятие банковской конкуренции и ее виды. Факторы	2

виды	2.	конкурентоспособности банковского сектора. Конкурентная среда и современное состояние банковской конкуренции. Современные тенденции развития банковского дела. Роль банков с участием иностранного капитала. Проблемы воздействия государства на конкурентные отношения в банковском секторе	2
	Практические занятия		4
	1.	Практическое занятие №11. Рассмотреть понятие и виды банковской конкуренции.	2
	2.	Практическое занятие №12 Систематизировать факторы, влияющие на конкурентоспособность банковского сектора. Выполнить анализ современного состояния банковской конкуренции.	2
	Самостоятельная работа		4
	1.	Изучить конспект лекций, учебную и дополнительную литературу; подготовиться к практическому занятию.	4
2.	Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Конкурентная среда и современное состояние банковской конкуренции», «Проблемы банковской конкуренции и пути ее совершенствования».		
Тема 2.2. Конкурентоспособность банка, факторы на нее влияющие	Содержание учебного материала		8
	1.	Конкурентоспособность банка, подходы к ее рассмотрению, определяющие факторы. Характеристики банковского продукта, влияющие на его конкурентоспособность.	2 2
	2.	Факторы, влияющие на конкурентоспособность продуктового ряда банка. «Ценовые войны» коммерческих банков	
	Практические занятия		2

	1. Практическая работа №13 Выполнить анализ факторов конкурентоспособности банков (на примере нескольких банков). Изучить Федеральный закон № 135-ФЗ от 26.07.2006 г. «О защите конкуренции».с изменениями от 21.07.2014». Составить и оценить на основе статистических данных Банка России (по данным «Бюллетеня банковской статистики Банка России) уровень банковской конкуренции в региональном аспекте. Рассмотреть направления повышения конкурентоспособности Банков.	2
	Самостоятельная работа	2
	1. Изучить конспект лекций, учебную и дополнительную литературу; подготовиться к практическому занятию (собрать информацию о конкурентоспособности региональных банков). Подготовить сообщения на основе материалов периодической печати и интернет-сайтов по темам: «Конкурентоспособность банка, проблемы и пути ее повышения»	2
Тема 2.3. Особенности банковского ценообразования	Содержание учебного материала	10
	Цена банковского продукта как фактор конкурентоспособности банков. Виды цен. Этапы ценообразования. Методы ценообразования на банковские продукты	4
	Практические занятия	4
	1. Практическое занятие №14. 1. Выполнить сравнительный анализ тарифной политики банков по депозитным операциям. Сделать выводы и выбрать банк с наиболее выгодными для клиента условиями вкладов. 2. Сравнить процентные ставки по потребительским кредитам нескольких банков, рассчитать полную стоимость кредитов и выбрать наиболее выгодный вариант.	2 2
	Самостоятельная работа	2
	1.Изучить цели и методы воздействия Банка России на ценообразование в коммерческих банках. 2.Рассмотреть проблемы ценообразования в коммерческих банках и пути совершенствования.	2
	Итоговое занятие. Дифференцированный зачет	3
Консультации		6

МДК.3.2. Интернет-банкинг		61
Тема 1.1. Понятие дистанционного Банковского обслуживания	Содержание учебного материала	19
	1. Факторы, повлиявшие на развитие дистанционного банковского обслуживания. Критерии классификации и виды дистанционного банковского обслуживания.	4
	2. Принципы функционирования дистанционного банковского обслуживания.	2
	Практические занятия	4
	1. Практическое занятие №1 1. Рассмотреть и систематизировать факторы, которые повлияли на развитие дистанционного банковского обслуживания.	2
	2. Практическое занятие №2. Подготовить для обсуждения вопросы о функциях и принципах дистанционного банковского обслуживания.	2
	Самостоятельная работа	11
	1. Выполнить анализ тенденций развития дистанционного банковского обслуживания в российских коммерческих банках.	4
2. Провести анализ тенденций развития дистанционного банковского обслуживания в нашем регионе.	3	
3. Рассмотреть особенности развития дистанционного банковского обслуживания зарубежными банками.	4	
Тема.1.2. Виды дистанционного банковского обслуживания, принципы организации и функционирования.	Содержание учебного материала	32
	1. Принципы организации и функционирования систем «Клиент-банк» и «Интернет-банкинг».	2
	2. Принципы организации и функционирования системы «Телефон-Банк» (телефонный банкинг, телебанкинг, SMS- banking). Call-центры, их виды и назначение. Устройства банковского самообслуживания, их виды.	2
	Практические занятия	16

1.	Практическое занятие №3 Провести сравнительный анализ видов дистанционного банковского обслуживания коммерческих банков (по данным сайтов банков).	2
2.	Практическое занятие №4 Анализ зарубежного опыта внедрения дистанционного банковского обслуживания.	2
3.	Практическое занятие №5 Система «Клиент-банк», принципы функционирования.	2
4.	Практическое занятие №6 Система «Интернет-клиент», принципы функционирования.	2
5.	Практическое занятие №7 Телефонный банкинг как способ дистанционного банковского обслуживания.	2
6.	Практическое занятие №8 Сравнить тарифы по видам дистанционного банковского обслуживания	4
7.	Практическое занятие №9 Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания.	2
Самостоятельная работа студента		12
1. Подготовить презентационный материал по теме «Дистанционное банковское обслуживание российских банков».		4
2. Изучить сайты банков г. Дербент и подготовить презентационный материал по теме «Дистанционное банковское обслуживание для юридических лиц».		4
3. Изучить сайты банков г. Дербент и подготовить презентационный материал по теме «Дистанционное банковское обслуживание для физических лиц».		4
Дифференцированный зачет		2
Консультации		6
Всего		166

6. Материально-техническое обеспечение модуля

Реализация рабочей программы модуля предполагает наличие учебного кабинета банковских дисциплин; лаборатории учебного банка,

информационных технологий в профессиональной деятельности

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- интерактивная доска;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- раздаточный материал для выполнения практических работ;
- технические средства обучения (компьютер с программным обеспечением общего назначения, мультимедиапроектор, экран), лаборатории учебного банка, информационных технологий в профессиональной деятельности

Оборудование лаборатории учебного банка, информационных технологий:

- индивидуальные рабочие места обучающихся, оснащённые персональными компьютерами с программным обеспечением общего и профессионального назначения, выходом в Интернет;

- электронные образовательные ресурсы: справочно-информационные системы, электронные учебно-методические комплексы, электронные ресурсы на CD, DVD (базы данных, энциклопедии, справочники, электронные учебные пособия)

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную практику.

Общие требования к организации образовательного процесса

Неотъемлемой частью профессионального модуля является учебная практика. Проведение практики предусматривается по итогам изучения модуля.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках профессионального модуля «Выполнение работ по профессии «Агент Банка» является освоение теоретического курса учебных дисциплин «Продвижение банковских продуктов и услуг» и «Интернет-банкинг»

Освоению данного модуля должно предшествовать изучение профессиональных модулей «Ведение расчётных операций» и «Осуществление кредитных операций», а также учебных дисциплин «Маркетинг» и «Банковский менеджмент».

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение обучения

Основные источники

Гражданский Кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.94. №51-ФЗ с изменениями и дополнениями.

Гражданский Кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.96. №14-ФЗ с изменениями и дополнениями

Гражданский Кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001. 146-ФЗ с изменениями и дополнениями.

Федеральный закон от 02.12.90 №395-1 «О банках и банковской деятельности» с изменениями и дополнениями.

Федеральный Закон «О национальной платежной системе» N161-ФЗ от 27.06.2011
ФЗ от №112 «О внесении изменений в Федеральный закон «О национальной платежной системе» и отдельные законодательные акты Российской Федерации») от 7 мая 2014

Федеральный Закон от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)"
Федеральный закон от 13.03.2006 №38-ФЗ «О рекламе» с изменениями дополнениями (ред. 21.07.2014).

ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 №283-ст).

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 №470-ст).

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 №471-ст). Положение ЦБ РФ от 19.06.12 г. «О правилах осуществления перевода денежных средств» №383-П

Положение ЦБ РФ от 29.06.12 г. «О платежной системе Банка России» №384-П. Банковская система в современной экономике / Под редакцией Лаврушина О.И.М.:Кнорус ,2013. - 360 с.

Банковское дело: розничный бизнес Под ред. Белоглазовой Г.П., Кроливецкой Л.П.М.:КНОРУС, 2013.- 416 с.

Банковское дело [Текст] : учебник / Под ред. Г.Г. Коробовой. - М. : Юристъ, 2013.

Банковский маркетинг [Текст] / Под ред. Н.Б. Курашковой. - СПб. : Питер, 2013.

Банковский менеджмент [Текст] : учебник / Под ред. А.А. Максютова. - М. : Альфа-пресс, 2014.

Банковский менеджмент [Текст] : учебник / Под ред. Е.Ф. Жукова. - М. : ЮНИТИ, 2014.

Банковский менеджмент [Текст] : учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. - М. : КНОРУС, 2015.

Белоглазова, Г. Н., Кроливецкая, Л. П. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка : учеб. для бакалавров : учеб. для студентов вузов, обучающихся по экон. спец. / С.-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов. - М. : Юрайт, 2015. - 422 с.

Владиславлев, Д.Н. Как организовать клиентскую службу банка [Текст] / Д.Н. Владиславлев. - М. : Ось-89, 2016.

Владиславлев, Д.Н, Энциклопедия банковского маркетинга [Текст] / Д.Н. Владиславлев. - М. : Ось-89, 2014.

Жуков Е.Ф., Эриашвили Н.Д., Литвиненко Л.Т., Маркова О.М., Мартыненко Н.Н. Банки и небанковские кредитные организации и их операции. Учебник. 4 изд. : Юнити-Дана, 2015 - 560 с.

Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски : учеб.-практ. пособие / Ю. Н. Юденков, Н. А. Тысячникова, И. В. Сандалов [и др.]. - М.: КНОРУС, 2014. - 320 с.

Исаев, Р.А. Бизнес-инжиниринг и управление в коммерческом банке [Текст] : практ.

пособие / Р.А. Исаев. - М. : Голос-Пресс, 2016.

Котлер, Ф. Основы маркетинга [Текст] : пер. с англ. / Ф. Котлер. - М. : Вильямс, 2015.

Мирсанов, Г.И. Тренинги продаж банковских услуг. Способы и приемы поведения [Текст] / Г.И. Мирсанов, Н.А. Минина, М.Ю. Семилетова. - М. : Когнити-Центр, 2015.

Национальная платежная система. .Бизнес-энциклопедия. / Колл. авторов.М.:КНОРУС,2014.

Платежные системы. Учебное пособие / Под ред. С.Е.Дубовой, А.С. Обаевой. Электронный ресурс. - Киров: МЦНИ, 2014.- 453с.

Пухов, А.В. Методология развития банковского розничного бизнеса [Текст] / А.В. Пухов. - М. : Парфёнов.ру : ЦИПСИР, 2016.

Пухов, А.В. Продажи и управление бизнесом в розничном банке [Текст] / А.В. Пухов. - М. : ЦИПСИР : КНОРУС, 2015.

Розничный банковский бизнес. Бизнес-энциклопедия [Текст]. - М. : ЦИПСИР : Альпина Паблишер, 2015.

Тавасиев А.М, Мехряков В.Д.Организация деятельности коммерческого банка - теория и практика. под ред Тавасиева А.М., Юрайт, 2014-750 с.

Хабаров, тВ.И, Банковский маркетинг [Текст] : учеб. Пособие / В.И. Хабаров, Н.Ю. Попова. - М. : Маркет ДС, 2014.

Интернет-ресурсы:

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

Материалы официального сайта Банка России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru>

Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков. - Режим доступа:

Электронный ресурс о банках и финансовом рынке России. - Режим доступа: <http://www.bankir.ru>

Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

www.sbrf.ru - Сбербанк России

www.asv.org.ru - Агентство по страхованию вкладов.

www.gks.ru- Росстат

www.arb.ru - Ассоциация российских банков

www.bankpress.ru - "Bankpress.ru" - лента новостей

www.ibdarb.ru - Институт банковского дела АРБ.

8. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу: - наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля .

Педагогические работники, осуществляющие руководство практикой должны иметь высшее профессиональное образование (в соответствии с отраслью). Обязателен опыт профессионально-педагогической деятельности.

9. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля оценки
<p>ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.</p>	<p>Оформляет договоры банковского счёта с клиентами; проверяет правильность и полноту оформления расчётных документов; открывает и закрывает лицевые счета в валюте РФ, иностранной валюте; выявляет возможность оплаты расчётных документов исходя из состояния расчётного счёта клиента, ведет картотеку неоплаченных расчётных документов; оформляет выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывает и взыскивает суммы вознаграждения за расчётное обслуживание; проверяет соблюдение клиентами порядка работы с денежной наличностью; составляет календарь выдачи наличных денег; рассчитывает минимальный остаток денежной наличности в кассе; устанавливает лимит остатка денежной наличности в кассах клиентов, проводит проверки соблюдения клиентами кассовой дисциплины.</p>	<p>Наблюдение за организацией профессиональной деятельности Анализ и оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах.</p>	<p>Выполняет и оформляет расчёты платёжными поручениями аккредитивами в банке плательщика и в банке поставщика, платёжными требованиями в банке поставщика и в банке плательщика, инкассовыми поручениями, чеками; отражает в учёте операции по расчётным счетам клиентов; исполняет и оформляет операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов.</p>	<p>Наблюдение за организацией профессиональной деятельности</p>
<p>ПК 1.3. Осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней.</p>	<p>Оформляет открытие счетов по учету доходов и средств бюджетов всех уровней; оформляет и отражает в учёте операции по зачислению средств на счета бюджетов различных уровней; оформляет и отражает в учёте возврат налогоплательщикам сумм ошибочно перечисленных налогов и других платежей.</p>	<p>Наблюдение за организацией профессиональной деятельности</p>

<p>ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p>Исполняет и оформляет операции по корреспондентскому счёту, открытому в расчётно-кассовом центре Банка России; проводит расчёты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролирует и выверяет расчёты по корреспондентским счётам; осуществляет и оформляет расчёты банка со своими филиалами; ведёт учёт расчётных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счёте; отражает в учёте межбанковские расчёты.</p>	<p>Наблюдение за организацией профессиональной деятельности. Анализ и оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>ПК 1.5. Осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям.</p>	<p>Проводит и отражает в учёте расчёты по экспортно-импортным операциям банковскими переводами, в порядке документарного инкассо и документарного аккредитива; проводит конверсионные операции по счетам клиентов; рассчитывает и изыскивает суммы вознаграждения за проведение международных расчетов и конверсионных операций; осуществляет контроль за репатриацией валютной выручки.</p>	<p>Наблюдение за организацией профессиональной деятельности. Анализ и оценка выполнения практических заданий.</p>
<p>ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.</p>	<p>Консультирует клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформляет выдачу клиентам платежных карт; оформляет и отражает в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использует специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами.</p>	<p>Наблюдение за организацией профессиональной деятельности</p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля оценки
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>Понимает сущность и социальную значимость профессии банковского служащего; проявляет к ней устойчивый интерес.</p>	<p>Психологическое анкетирование, наблюдение, собеседование.</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Организует собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество.</p>	<p>Наблюдение за организацией профессиональной деятельности</p>

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Обладает способностью разрешать социально значимые проблемы.	Наблюдение за организацией деятельности в стандартной и нестандартной ситуации.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Применяет в своей профессиональной деятельности нормативно-правовые документы.	Наблюдение за организацией работы с информацией, за организацией коллективной деятельности, общением студентов, выступление с докладами.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Владеет информационно-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности.	Наблюдение за выполнением Практического задания, за организацией коллективной деятельности.
ОК 6. Способность работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Выполняет коллективные поручения, оказывает помощь коллегам на практике для достижения эффективного результата работы, знает нормы этики и психологии делового общения.	Наблюдение за выполнением практического задания, за организацией коллективной деятельности, общением студентов.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Наблюдение за выполнением практического задания, за организацией коллективной деятельности, общением студентов
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием. Проводит самоанализ и коррекцию собственной работы.	Подготовка и выступление с докладами.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Оперативно реагирует на смену технологий, стремится к повышению квалификации, умеет работать с информационными справочными системами, знает методику поиска и использования информации в профессиональной деятельности.	Наблюдение за выполнением практического задания, наблюдение за организацией деятельности в стандартной и нестандартной ситуации
ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.	Обладает чувством толерантности.	Наблюдение за организацией коллективной деятельности, общением студентов.

ОК 11. Знать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.	Несет ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.	Наблюдение за выполнением практического задания, за организацией коллективной деятельности.
---	---	---