

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002  
АГЕНТ БАНКА)**

Специальность:  
*38.02.07 Банковское дело*

Квалификация выпускника:  
*Специалист банковского дела*

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка): Рабочая программа профессионального модуля. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2021

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) по специальности 38.02.07 Банковское дело составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 5 февраля 2018 г. № 67

**Рабочая программа:**

согласована с представителями работодателей:

Главный экономист экономического отдела Отделения –  
Национального банка по Республике Татарстан Волго-Вятского главного  
управления Центрального банка Российской Федерации

М.Е. Иванов

*Иванов М.Е. Иванов М.Е. Иванов*  
*Национальный отдел по работе с предприятиями*

Руководитель группы прямых продаж малого бизнеса операционного  
офиса «Казанский» банка УРАЛСИБ

А.А. Багавиев

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |   |
|---|---|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....                      | 4 |
| 1.1. Область применения рабочей программы.....                                  | 4 |
| 1.2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы..... | 4 |
| 1.3. Цели и задачи профессионального модуля .....                               | 5 |
| 2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....         | 7 |
| 2.1 Программа квалификационного экзамена.....                                   | 7 |
| 2.2. Критерии оценки.....   | 8 |

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 5 февраля 2018 г. № 67, и учебным планом, утвержденным ученым советом Российского университета кооперации по специальности 38.02.07 Банковское дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» и соответствующих профессиональных компетенции:

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;

## **1.2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы**

«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» относится профессиональным модулям (ПМ.03) и включает МДК 03.01 «Выполнение работ по профессии "Агент банка"», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности). Количество часов на освоение профессионального модуля составляет 213 часов.



### 1.3. Цели и задачи профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг;

**уметь:**

- собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;
- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;
- устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;
- мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;
- использовать технические средства коммуникации;
- организовывать деловые встречи с клиентами;
- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;
- информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;
- компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;
- выявлять потребности клиентов;
- стимулировать клиентов повторно обращаться в банк;
- мотивировать лояльность клиентов банка.

**знать:**

- источники и методы сбора информации;
- приемы коммуникации;
- принципы и правила установления контактов с клиентами;
- способы мотивирования потенциальных клиентов;
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- психологические типы клиентов;
- правила ведения телефонных переговоров;
- правила ведения переговоров «лицом к лицу»;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- технику общения во время ведения переговоров;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;

- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;
- потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;
- организационно-управленческую структуру банка;
- политику и перспективы развития банка;
- банковские продукты и услуги;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.

| <b>Код формируемых компетенций</b> | <b>Наименование результата обучения</b>   |
|------------------------------------|---|
| 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                                  |
| 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  |

## **2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **2.1 Программа квалификационного экзамена**

Квалификационный экзамен – итоговая форма контроля освоения обучающимся вида деятельности и входящих в него профессиональных компетенций. Квалификационный экзамен проводится по завершении освоения программы профессионального модуля.

К квалификационному экзамену допускаются обучающиеся, имеющие положительные результаты промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и освоившие все виды работ по практикам, входящим в состав профессионального модуля.

Для проведения квалификационного экзамена создается аттестационная комиссия, которая формируется из работников филиала, участвовавших в реализации профессионального модуля и/или нескольких представителей работодателей, их объединений по профилю подготовки обучающихся.

Для проведения квалификационного экзамена готовится комплект оценочных средств на основе программы модуля.

К началу квалификационного экзамена готовятся следующие документы:

- комплект оценочных средств для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности;
- наглядные пособия, материалы справочного характера, нормативные документы, образцы и др., разрешённые к использованию на экзамене, в соответствии с перечнем, соответствующей специальности/профессии;
- оценочный лист по профессиональному модулю
- экзаменационная ведомость по профессиональному модулю;
- журнал учебных занятий;
- зачётные книжки.

Перед началом квалификационного экзамена экзаменуемым разъясняется содержание заданий (испытаний), порядок и условия их выполнения, время начала и окончания выполнения заданий.

Решение аттестационной комиссии оформляется протоколом. По итогам экзамена по модулю выставляется оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») и выставляется в экзаменационную ведомость. Оценка за квалификационный экзамен вносится в зачетную книжку студента как результат промежуточной аттестации в том семестр, в котором проводился экзамен и заверяется подписью председателя аттестационной комиссии.

В случае неявки обучающегося на квалификационный экзамен в экзаменационной ведомости делается отметка «не явился». Обучающемуся, не явившемуся на экзамен по уважительной причине, подтвержденной соответствующим документом, руководитель структурного подразделения, отвечающий за реализацию профессиональных образовательных программ специальности, назначает новый срок сдачи экзамена. По завершении всех экзаменов допускается пересдача квалификационного экзамена, по которому обучающийся получил неудовлетворительную оценку.

## **2.2. Критерии оценки**

- «отлично» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;

- «хорошо» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы

с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки;

- «удовлетворительно» - теоретическое содержание профессионального модуля освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «неудовлетворительно» - теоретическое содержание междисциплинарного курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено.

| <b>Результаты (освоенные компетенции)</b>   | <b>Основные показатели оценки результата</b>   | <b>Методы оценки</b>  |
|---|--|---|
| ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.                           | Аккуратность и правильность составления банковских документов по приходным и расходным кассовым операциям  | Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю; |
| ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты.   | Аккуратность и правильность составления банковских документов по межбанковским расчетам  | Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю; |
| ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт. | Аккуратность и правильность составления документов по операциям физических и юридических лиц с банковскими картами   | Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю; |
| ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов  | Уметь составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей;<br>оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов;<br>формировать и вести кредитные дела;<br>оформлять и отражать в учете операции по выдаче кредитов физическим и юридическим лицам, погашению ими кредитов;<br>Знать нормативные правовые документы, регулирующие осуществление кредитных операций и обеспечение кредитных обязательств;<br>способы и порядок предоставления и | Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю; |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | погашения различных видов кредитов; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения кредитного договора; состав кредитного дела и порядок его ведения; способы и порядок начисления и погашения процентов по кредитам. |   |
| ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам   | Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области ведения расчетных операций  | Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю; |
| ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности                                 | Выполнение эффективного поиска необходимой информации с целью точного решения профессиональных задач; использование различных источников, включая электронные  | Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю; |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие  | Демонстрация навыков проведения обоснованного самоанализа и коррекции результатов собственной работы   | Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю; |
| ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами  | Выполнение заданий преподавателя, руководителя практики, взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, грамотность в общении с коллективом   | Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю; |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Аргументированность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области ведения расчетных операций, обоснование оценки их эффективности и качества; формулирование целей и профессиональных задач                                  | Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю; |
| ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности  | Демонстрация навыков работы с информационно-коммуникационными технологиями, проведение точного анализа и оценки с использованием специальных программ  | Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена по модулю; |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и  | Аргументированность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области ведения расчетных операций,  | Экспертное наблюдение и оценка выполнения заданий экзамена            |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| иностранном языках   | основанных на нормативно-правовых актах  | по модулю; |
| ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | Демонстрация активного использования знаний по финансовой грамотности при выполнении заданий преподавателя, демонстрация умений планирования предпринимательской деятельности в профессиональной сфере |            |