

**Рабочая программа профессионального модуля  
«ПМ.05. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТАМ И СОТРУДНИКАМ»**

**2024 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b> | <b>3</b> |
| 1.1. 3  |          |
| 1.2. 3  |          |
| <b>2. Структура и содержание профессионального модуля</b>                 | <b>4</b> |
| 2.1. <i>Трудоемкость освоения модуля</i>                                  | 4        |
| 2.2. <i>Структура профессионального модуля</i>                            | 5        |
| 2.3. <i>Содержание профессионального модуля</i>                           | 6        |
| <b>3. Условия реализации профессионального модуля</b>                     | <b>9</b> |
| 3.1. <i>Материально-техническое обеспечение</i>                           | 9        |
| 3.2. <i>Учебно-методическое обеспечение</i>                               | 9        |
| <b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля</b> | <b>9</b> |

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.05.01 Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам»

код и наименование модуля

## 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «ПМ.05.01 Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам».

Профессиональный модуль включен в вариативную часть образовательной программы

## 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен<sup>1</sup>:

| Код ОК, ПК | Уметь  | Знать  | Владеть навыками   |
|------------|--|--|--|
| ПК 5.1     | <p>пользоваться системами дистанционного банковского обслуживания</p> <p>оформлять пакет документов, связанных с подключением к системам дистанционного банковского обслуживания</p> <p>осуществлять коммуникации, необходимые для подключения к системам дистанционного банковского обслуживания</p> <p>пользоваться системой дистанционного банковского обслуживания</p> | <p>порядок работы в системах дистанционного банковского обслуживания</p> <p>нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания</p> <p>бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания</p> <p>техническая документация по системам дистанционного банковского обслуживания</p> <p>специализированное программное обеспечение для дистанционного банковского обслуживания</p> <p>локальные и нормативные правовые акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания</p> | <p>подключения к системе дистанционного банковского обслуживания</p> |

<sup>1</sup> Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

|        |  |                |   |
|--------|--|----------------|---|
| ПК 5.2 | <p>консультировать сотрудников и клиентов о системе дистанционного банковского обслуживания</p> <p>осуществлять коммуникативное взаимодействие по работе в системе дистанционного банковского обслуживания</p> | деловой этикет | консультирования клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания |
|--------|--|----------------|---|

## 1.1.Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

| №<br>№<br>п/<br>п | Дополнительные профессиональные компетенции | Дополнительные знания, умения, навыки   | №, наименование темы                         | Объем часов | Обоснование включения в рабочую программу  |
|-------------------|---|---|--|-------------|--|
| 1                 | ПК 5.1<br>ПК 5.2                            | <p>Дополнительные знания:</p> <p>использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов; выполнять и оформлять расчеты платежными поручениями, аккредитивами в банке плательщика и в банке поставщика, платежными требованиями в банке поставщика и в банке плательщика, инкассовыми поручениями, чеками; использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и</p> | Тема 1.1<br>Тема 1.2<br>Тема 1.3<br>Тема 1.4 | 227 часов   | <p>По запросу работодателя</p> <p>Операционный офис «Региональный операционный офис «Иркутский» Филиала № 5440 Банка ВТБ (публичное акционерное общество) в г. Новосибирске,</p> <p>АО «Российский сельскохозяйственный банк» (Иркутский</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>соответствующей информацией</p> <p>Дополнительные умения:</p> <p>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 пользоваться системой дистанционного банковского обслуживания, осуществлять коммуникативное взаимодействие по работе в системе дистанционного банковского обслуживания</p> <p>Дополнительные навыки:</p> <p>консультирования клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания</p> |  | <p>региональный филиал)</p> <p>Иркутское отделение №8586 Байкальского банка ПАО Сбербанк</p> |
|--|--|--|--|

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

| Наименование составных частей модуля   | Объем в часах | В т.ч. в форме практической подготовки |
|--|---------------|--|
| Учебные занятия <sup>2</sup>   | 126           | 72                                     |
| Курсовая работа (проект)   |               |  |
| Самостоятельная работа   | 30            | 0                                      |
| Практика, в т.ч.:  | 72            |  |
| учебная  | 36            | 36                                     |
| производственная   | 36            | 36                                     |
| Промежуточная аттестация, в том числе:<br><i>МДК 05.01 в форме диф.зачета - УП 05 ПП 005</i> | 18            |  |
| <b>Всего</b>   | <b>216</b>    | <b>72</b>                              |

<sup>2</sup> Учебные занятия на усмотрение образовательной организации могут быть разделены на теоретические занятия, лабораторные и практические занятия

## 2.2. Структура профессионального модуля

| Код ОК, ПК | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической подготовки | Обучение по МДК, в т.ч.: | Теоретические занятия <sup>3</sup> | Практические занятия | Курсовая работа (проект) | Самостоятельная работа <sup>4</sup> | Учебная практика | Производственная практика |
|------------|--|-------------|--|--------------------------|------------------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------------------|------------------|---------------------------|
| 1          | 2  | 3           | 4                                      | 5                        | 6                                  | 6а                   | 7                        | 8                                   | 9                | 10                        |
|            | <b>Раздел 1.</b>                               | <b>137</b>  | <b>184</b>                             | <b>137</b>               | 34                                 | 66                   |                          | <b>37</b>                           |                  |                           |
|            | Учебная практика                               | <b>36</b>   | <b>36</b>                              |                          |                                    |                      |                          |                                     | <b>36</b>        |                           |
|            | Производственная практика                      | <b>36</b>   | <b>36</b>                              |                          |                                    |                      |                          |                                     |                  | <b>36</b>                 |
|            | Промежуточная аттестация                       | <b>18</b>   |  |                          |                                    |                      |                          |                                     |                  |                           |
|            | <b>Всего:</b>                                  | <b>227</b>  | <b>184</b>                             |                          | <b>100</b>                         |                      |                          | <b>37</b>                           | <b>36</b>        | <b>36</b>                 |

<sup>3</sup> Если в таблице 2.1. предусмотрено разделение учебных занятий на теоретические, практические и лабораторные работы, то в таблицу 2.2. должны быть добавлены соответствующие столбцы

<sup>4</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

## 2.3. Содержание профессионального модуля

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия                | Объем, ак. ч. / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч. | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| <b>Раздел 1.</b>  |   |   |   |
| <b>МДК 05.01 Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания</b>                      |   | 137/112   |   |
| <b>Тема 1.1. Ознакомление с деятельностью ПАО Сбербанк</b>  | <b>Содержание</b>   | 73/73   | ОК 02, ПК.3.4, ПК 5.1, 5.2  |
|   | Введение в деятельность ПАО Сбербанк  | 2/2   |   |
|   | Видео-Манифест Сбера, показывающий многообразие и широту нашей страны             | 2/2   |   |
|   | Центр корпоративных решений   | 2/2   |   |
|   | Работа в команде и Сети продаж  | 2/2   |   |
|   | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                            | 28/2  |   |
|   | Изучение платформы «Управление продаж малому бизнесу»                             | 6/6   |   |
|   | Освоение основных задач «Блок Сервисы»  | 6/6   |   |
|   | Представление проекта поддержки клиентов «Единый распределенный контактный центр» | 6/6   |   |
|   | Изучение программы «Розничные клиенты »   | 6/6   |   |
| Изучение программы «Партнерский канал»  | 4/4   |   |   |
| <b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b><br><i>Выявление проблемных активов</i>        | 37/12   |   |   |
| <b>Тема 1.2. Новые практико-ориентированные знания, усовершенствование своих Hard и Soft-skills</b> | <b>Содержание</b>   | 38/438  | ОК 02, ПК.3.4, ПК 5.1, 5.2  |
|   | Изучение основ Модели компетенций Сбера   | 4/4   |   |
|   | Как быть крупным командным игроком  | 2/2   |   |
|   | Как управлять своими эмоциями   | 2/2   |   |
|   | Как работать в команде  | 2/2   |   |
| <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>  | 28/28   |   |   |

|   |  |   |                            |
|---|--|---|----------------------------|
|   | Сбербанк выпускает разные виды банковских продуктов: Банковские карты, Удаленные каналы обслуживания, Переводы, Экосистема | 26/26   |                            |
|   | Банковские продукты: Кредиты, Вклады, Платежи  | 2/2   |                            |
|   | <b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |                            |
| <b>Тема 1.3. Введение в продажи</b>   | <b>Содержание</b>  | 18/18   | ОК 02, ПК.3.4, ПК 5.1, 5.2 |
|   | Установление контакта  | 8/8   |                            |
|   | Выявление потребности  | 2/2   |                            |
|   | Сторителлинг   | 2/2   |                            |
|   | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   | 6/6   |                            |
|   | Презентация продукта   | 2/6   |                            |
|   | Работа с сомнениями  | 2/6   |                            |
|   | Завершение продажи   | 2/6   |                            |
|   | <b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b>  |   |                            |
| <b>Тема 1.4. Обслуживание клиентов</b>  | <b>Содержание</b>  | 8/8   | ОК 02, ПК.3.4, ПК 5.1, 5.2 |
|   | Сервис: как мы его понимаем  | 2/2   |                            |
|   | Сервис: атмосфера в офисе  | 2/2   |                            |
|   | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   | 4/4   |                            |
|   | Сервис для всех  | 4/4   |                            |
|   |  | <b>В том числе самостоятельная работа обучающихся</b> |                            |
| <b>Учебная практика</b><br><b>Виды работ:</b><br>1. Изучить виды банковских продуктов и услуг для корпоративных клиентов, предоставляемых в дистанционных каналах;<br>2. Предоставление корпоративным клиентам информацию об условиях по банковским продуктам и услугам, предоставляемых в дистанционных каналах;<br>3. Подбора финансовых продуктов в соответствии с потребностями клиента |  | 36/36   |                            |
| <b>Производственная практика</b><br><b>Виды работ:</b><br>1.Краткая характеристика банка.<br>2. Краткая характеристика банка.   |  | 36/36   |                            |



|  |                |  |
|--|----------------|--|
| 2.Изучение коммуникационных возможностей дистанционного обслуживания.<br>3. Изучение порядка осуществления дистанционного обслуживания клиентов.<br>4. Изучить систему Клиент-банк и Интернет-клиент.<br>5. Применение облачных технологий в банке.<br>6. Применение искусственного интеллекта в дистанционном обслуживании банка. |                |  |
| <b><i>Промежуточная аттестация</i></b>   | <i>18</i>      |  |
| <b>Всего</b>   | <i>227/184</i> |  |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет Экономико-финансовых дисциплин и бухгалтерского учета, оснащенный(е) в соответствии с приложением 3 ОПОП-П.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Алексеева, Д. Г. Банковский вклад и банковский счет. Расчеты : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин, Р. З. Загиров ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 243 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11414-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542719> (дата обращения: 14.05.2024).

##### 3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544950> (дата обращения: 14.05.2024).

### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Код ПК, ОК | Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)   | Формы контроля и методы оценки <sup>5</sup>   |
|------------|---|---|
| ОК 02      | <p>отлично»- если обучающийся выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий. Использует теоретические знания для комплексного решения поставленных задач. Свободно владеет терминологией, в отчете правильно и аккуратно выполняет все записи, делает выводы, убедительно аргументирует собственную позицию.</p> <p>«хорошо»- если обучающийся выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но недостаточно полно. Использует</p> | <p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике</p> |

<sup>5</sup> Примеры оформления формы контроля: контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, защита курсовых и дипломных проектов (работ), экзамены. Примеры оформления методов оценки: интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.

|       |   |   |
|-------|---|---|
|       | <p>теоретические знания для комплексного решения поставленных задач. Свободно владеет терминологией, в отчете правильно выполняет все записи, однако не все выводы достаточно аргументируются.</p> <p>«удовлетворительно»- если обучающийся выполнил работу не полностью, в ходе проведения работы были допущены ошибки, испытывает затруднения с выводами, нет аргументированных выводов в отчете нарушается последовательность изложения материала. слабо отвечает (не отвечает) на вопросы преподавателя..</p> <p>«неудовлетворительно» выставляется в том случае, если обучающийся излагает материал непоследовательно, не демонстрирует знания базовых нормативных актов, не может сделать выводы, допущены грубые ошибки в решении задач или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.</p> <p>91-100% правильных ответов оценка 5 (отлично)</p> <p>71-90% правильных ответов оценка 4 (хорошо)</p> <p>61-70% правильных ответов оценка 3 (удовлетворительно)</p> <p>Менее 60% правильных ответов оценка 2 (неудовлетворительно)</p> |   |
| ОК 09 | <p>отлично»- если обучающийся выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий. Использует теоретические знания для комплексного решения поставленных задач. Свободно владеет терминологией, в отчете правильно и аккуратно выполняет все записи, делает выводы, убедительно аргументирует собственную позицию.</p>  | <p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>«хорошо»- если обучающийся выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но недостаточно полно. Использует теоретические знания для комплексного решения поставленных задач. Свободно владеет терминологией, в отчете правильно выполняет все записи, однако не все выводы достаточно аргументируются.</p> <p>«удовлетворительно»- если обучающийся выполнил работу не полностью, в ходе проведения работы были допущены ошибки, испытывает затруднения с выводами, нет аргументированных выводов в отчете нарушается последовательность изложения материала. слабо отвечает (не отвечает) на вопросы преподавателя..</p> <p>«неудовлетворительно» выставляется в том случае, если обучающийся излагает материал непоследовательно, не демонстрирует знания базовых нормативных актов, не может сделать выводы, допущены грубые ошибки в решении задач или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.</p> <p>91-100% правильных ответов оценка 5 (отлично)</p> <p>71-90% правильных ответов оценка 4 (хорошо)</p> <p>61-70% правильных ответов оценка 3 (удовлетворительно)</p> <p>Менее 60% правильных ответов оценка 2 (неудовлетворительно)</p> |  |
|--|---|--|

