

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Рабочая программа дисциплины**

МДК 05.01. Система дистанционного банковского обслуживания

Специальность: 38.02.07 Банковское дело

Направленность (профиль): Банковское дело

Квалификация выпускника: специалист банковского дела

Форма обучения: очная

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| Курс                                                                   | 2   |
| Семестр                                                                | 21  |
| Лекции (час)                                                           | 48  |
| Практические (сем, лаб.) занятия (час)                                 | 48  |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час) | 30  |
| Курсовая работа (час)                                                  |     |
| Всего часов                                                            | 126 |
| Зачет (семестр)                                                        | 21  |
| Экзамен (семестр)                                                      |     |

Иркутск 2025

Программа составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Автор А.И. Журавлёва

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании цикловой комиссии менеджмента и учетно-экономических дисциплин

### 1. Цели изучения дисциплины

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

Профессиональный модуль включен в вариативную часть образовательной программы

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Код компетенции по ФГОС ВО | Компетенция                                                         |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ПК 5.1                     | Осуществлять предоставление дистанционного банковского обслуживания |

#### Структура компетенции

| Компетенция                                                                | Формируемые ЗУОП                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 5.1 Осуществлять предоставление дистанционного банковского обслуживания | З. порядок работы в системах дистанционного банковского обслуживания<br>З. нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания<br>З. бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания<br>З. техническая документация по системам дистанционного банковского обслуживания<br>З. специализированное программное обеспечение для дистанционного банковского обслуживания<br>У. пользоваться системами дистанционного банковского обслуживания<br>У. оформлять пакет документов, связанных с подключением к системам дистанционного банковского обслуживания |

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3,5 зач. ед., 126 часов.

| Вид учебной работы                                       | Количество часов |
|----------------------------------------------------------|------------------|
| Контактная(аудиторная) работа                            |                  |
| Лекции                                                   | 48               |
| Практические (сем, лаб.) занятия                         | 48               |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и | 30               |

|             |     |
|-------------|-----|
| зачетам     |     |
| Всего часов | 126 |

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

| № п/п | Раздел и тема дисциплины                                                                                                      | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят. раб. | В интерактивной форме | Формы текущего контроля успеваемости                                                                       |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|---------------------------------|-----------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания                                                                 | 21      | 48     | 48                              |                 |                       | Контрольный тест<br>2. Контрольный тест 3.<br>Контрольный тест 4. Контрольный тест 5.<br>Контрольный тест1 |
| 1.1   | Самостоятельная работа 1 Выявление преимуществ Мобильного банкинга по сравнению с другими каналами обслуживания               | 21      |        |                                 | 10              |                       |                                                                                                            |
| 1.2   | Самостоятельная работа 2 Выявление преимуществ Интернет банкинга по сравнению с другими каналами обслуживания юридических лиц | 21      |        |                                 | 10              |                       |                                                                                                            |
| 1.3   | Самостоятельная работа 3 Выявление преимуществ Бизнес-онлайн по сравнению с Банк-клиент                                       | 21      |        |                                 | 10              |                       |                                                                                                            |
|       | ИТОГО                                                                                                                         |         | 48     | 48                              | 30              |                       |                                                                                                            |

**5.2. Лекционные занятия, их содержание**

| № п/п | Наименование разделов и тем               | Содержание                                                            |
|-------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1.1   | Ознакомление с деятельностью ПАО Сбербанк | Введение в деятельность ПАО Сбербанк                                  |
| 1.2   | Ознакомление с деятельностью ПАО Сбербанк | Видео-Манифест Сбера, показывающий многообразие и широту нашей страны |
| 1.3   | Ознакомление с деятельностью ПАО          | Центр корпоративных решений                                           |

| №<br>п/п | Наименование<br>разделов и тем                                                     | Содержание                              |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|          | Сбербанк                                                                           |                                         |
| 1.4      | Ознакомление с деятельностью ПАО Сбербанк                                          | Работа в команде и Сети продаж          |
| 2.1      | Новые практико-ориентированные знания, усовершенствование своих Hard и Soft-skills | Изучение основ Модели компетенций Сбера |
| 2.2      | Новые практико-ориентированные знания, усовершенствование своих Hard и Soft-skills | Как быть крупным командным игроком      |
| 2.3      | Новые практико-ориентированные знания, усовершенствование своих Hard и Soft-skills | Как управлять своими эмоциями           |
| 2.4      | Новые практико-ориентированные знания, усовершенствование своих Hard и Soft-skills | Как работать в команде                  |
| 3,5      | Введение в продажи                                                                 | Работа с сомнениями                     |
| 3,5      | Введение в продажи                                                                 | Работа с сомнениями, Завершение продажи |
| 3.1      | Введение в продажи                                                                 | Установление контакта                   |
| 3.2      | Введение в продажи                                                                 | Выявление потребности                   |
| 3.3      | Введение в продажи                                                                 | Сторителлинг                            |
| 3.4      | Введение в продажи                                                                 | Презентация продукта                    |
| 4.1      | Продуктовая линейка банка для частных лиц                                          | Дебетовые карты                         |
| 4.2      | Продуктовая линейка банка                                                          | Удаленные каналы обслуживания           |
| 4.3      | Продуктовая линейка банка                                                          | Линейка вкладов                         |
| 4.4      | Продуктовая линейка банка                                                          | Переводы                                |
| 4.5      | Продуктовая линейка банка                                                          | Кредитные карты                         |
| 4.6      | Продуктовая линейка банка                                                          | Кредиты                                 |
| 4.7      | Продуктовая линейка банка                                                          | Платежи                                 |

| № п/п | Наименование разделов и тем | Содержание                  |
|-------|-----------------------------|-----------------------------|
| 4.8   | Продуктовая линейка банка   | Экосистема                  |
| 5.1   | Обслуживание клиентов       | Сервис: как мы его понимаем |
| 5.2   | Обслуживание клиентов       | Сервис: атмосфера в офисе   |
| 5.3   | Обслуживание клиентов       | Клиентоцентричная модель    |

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

| № раздела и темы | Содержание и формы проведения                                       |
|------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1                | Введение в деятельность ПАО Сбербанк. Практическая работа           |
| 1                | Единый распределенный контактный центр. Практическая работа         |
| 1                | Манифест Сбера. Практическая работа                                 |
| 1                | Блок Сервисы. Практическая работа                                   |
| 1                | Подразделение по работе с проблемными активами. Практическая работа |
| 1                | Розничные клиенты и партнерский канал. Практическая работа          |
| 1                | Сеть продаж. Практическая работа                                    |
| 1                | Управление продаж малому бизнесу. Практическая работа               |
| 1                | Центр корпоративных решений. Практическая работа                    |
| 1                | Модель компетенций Сбера. Практическая работа                       |
| 1                | Как быть крутым командным игроком. Практическая работа              |
| 1                | Как управлять своими эмоциями. Практическая работа                  |
| 1                | Установление контакта. Практическая работа                          |
| 1                | Выявление потребности. Практическая работа                          |
| 1                | Презентация продукта. Практическая работа                           |
| 1                | Работа с сомнениями. Практическая работа                            |
| 1                | Завершение продажи. Практическая работа                             |
| 1                | Сторителлинг. Практическая работа                                   |
| 1                | Банковские карты. Практическая работа                               |
| 1                | Удаленные каналы обслуживания. Практическая работа                  |
| 1                | Переводы. Практическая работа                                       |
| 1                | Платежи. Практическая работа                                        |
| 1                | Вклады. Практическая работа                                         |
| 1                | Кредитные карты. Практическая работа                                |
| 1                | Кредиты. Практическая работа                                        |
| 1                | Экосистема. Практическая работа                                     |
| 1                | Сервис для всех. Практическая работа                                |
| 1                | Сервис: атмосфера в офисе. Практическая работа                      |
| 1.3              | Сервис: как мы его понимаем. Практическая работа                    |

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

| №<br>п/п | Этапы<br>формирования<br>компетенций<br>(Тема из<br>рабочей<br>программы<br>дисциплины) | Перечень<br>формируемых<br>компетенций<br>по ФГОС ВО | (ЗУОП:<br>(З.1...З.п,<br>У.1...У.п,<br>ОП.1...ОП.п)                                                                            | Контрольные задания или<br>иные материалы,<br>необходимые для оценки<br>знаний, умений, навыков<br>и (или) опыта<br>деятельности,<br>характеризующих этапы<br>формирования<br>компетенций в процессе<br>освоения образовательной<br>программы<br>(Наименование<br>оценочного средства) | Описание<br>показателей и<br>критериев<br>оценивания<br>компетенций на<br>различных этапах их<br>формирования,<br>описание шкал<br>оценивания (по 100-<br>балльной шкале) |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 1. Подключение к<br>системе<br>дистанционного<br>банковского<br>обслуживания            | ПК 5.1                                               | З.нормативные акты и<br>методические<br>документы в области<br>дистанционного<br>банковского<br>обслуживания                   | Контрольный тест 2<br>1-10                                                                                                                                                                                                                                                             | 1 балл за каждый<br>правильный<br>ответ (10)                                                                                                                              |
| 2        |                                                                                         | ПК 5.1                                               | У.оформлять пакет<br>документов,<br>связанных с<br>подключением к<br>системам<br>дистанционного<br>банковского<br>обслуживания | Контрольный тест 2                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 балл за каждое<br>правильное<br>задание (10)                                                                                                                            |
| 3        |                                                                                         | ПК 5.1                                               | З.бизнес-процессы<br>дистанционного<br>банковского<br>обслуживания                                                             | Контрольный тест 3                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 балл за каждый<br>правильный<br>ответ (20)                                                                                                                              |
| 4        |                                                                                         | ПК 5.1                                               | З.техническая<br>документация по<br>системам<br>дистанционного<br>банковского<br>обслуживания                                  | Контрольный тест 4                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 балл за каждый<br>правильный<br>ответ (20)                                                                                                                              |
| 5        |                                                                                         | ПК 5.1                                               | З.специализированное<br>программное<br>обеспечение для<br>дистанционного<br>банковского<br>обслуживания                        | Контрольный тест 5                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 балл за каждый<br>правильный<br>ответ (20)                                                                                                                              |
| 6        |                                                                                         | ПК 5.1                                               | З.порядок работы в<br>системах<br>дистанционного<br>банковского<br>обслуживания                                                | Контрольный тест 1<br>1                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 балл за каждый<br>правильный<br>ответ на вопрос<br>(10)                                                                                                                 |
| 7        |                                                                                         | ПК 5.1                                               | У.пользоваться<br>системами<br>дистанционного<br>банковского<br>обслуживания                                                   | Контрольный тест 1<br>2                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 балл за каждое<br>правильное<br>задание (10)                                                                                                                            |
|          |                                                                                         |                                                      |                                                                                                                                | <b>Итого</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>100</b>                                                                                                                                                                |

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Дифф.зачет в семестре 21.

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «БГУ»)**

Направление - 38.02.07 Банковское дело  
Профиль - Банковское дело  
Цикловая комиссия менеджмента и  
учетно-экономических дисциплин  
Дисциплина - Система дистанционного  
банковского обслуживания

## БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. задание на умение (60 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ А.И. Журавлёва

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_

### **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

#### **а) основная литература:**

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>](https://urait.ru/bcode/542719)

#### **б) дополнительная литература:**

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>](https://urait.ru/bcode/544950)

### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Рынок. Финансы. Недвижимость., адрес доступа: <http://sia.ru/>. доступ неограниченный
- Сайт Банка России, адрес доступа: <http://www.cbr.ru>. доступ неограниченный

### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области обществознания..

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее



практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);
- выполнение курсовых работ в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ в часы, предусмотренные учебным планом) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

– MS Office,

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

В учебном процессе используется следующее оборудование:

– Учебный банк