

ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»



ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Профессия 20002 «АГЕНТ БАНКА»

код и наименование профессии

Квалификации выпускника

Агент банка

Форма обучения: очная

Организация разработчик: ГБПОУ МО «Серпуховский колледж»

2020 год

Программа профессионального обучения по профессии **20002 «Агент банка»**

Разработчики: зам. директора по УР Вялых Г.В., зам. директора по УР Залюбовская И. А., методист Байбакова Н. В., председатель ПЦК Мастерских В. С., преподаватель Макушина И. Н., преподаватель Колиенко Т. Я.

Нормативный срок освоения программы профессионального обучения 216 часов, при очной форме обучения

Программа принята на Методическом совете ГБПОУ МО «Серпуховский колледж»
Протокол № 5 от «29» июня 2020 г.

Согласовано с работодателями

Рецензент:



Адушева Д. Н.
Управляющий ДО
«Отделение в г. Серпухов»
ПАО «МиНБанк»

Структура основной программы профессиональной подготовки

Содержание

Раздел 1. Общие положения

Раздел 2. Общая характеристика программы профессионального обучения

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

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

Раздел 5. Структура программы профессионального обучения

5.1. Учебный план

5.2. Календарный учебный график

5.3. Тематический план

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

Раздел 7. Условия реализации программы профессионального обучения

7.1. Требования к материально-техническому оснащению программы

7.2. Требования к кадровым условиям реализации программы

7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Раздел 1. Общие положения

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблица 1

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

Перечень сокращений, используемых в тексте ППО:

ПС - профессиональный стандарт;

ПК - профессиональная компетенция;

ПМ - профессиональный модуль;

МДК- междисциплинарный курс;

ПА- промежуточная аттестация;

ИА- итоговая аттестация;

ППО - программа профессионального обучения;

ОТФ- обобщенная трудовая функция*

ТФ - трудовая функция*

ТД- трудовое действие*

Раздел 2. Общая характеристика программы профессионального обучения

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

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

Результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2

Связь образовательной программы профессионального обучения с профессиональными стандартами

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

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

Характеристика обобщенных трудовых функций: код, наименование обобщенной функции

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

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

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

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

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

Таблица 3

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

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

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

Основная цель вида профессиональной деятельности:

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

Определение результатов освоения программ профессионального обучения на основе профессионального стандарта

Таблица 4

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

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

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

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

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

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

Раздел 5. Структура программы профессионального обучения

5.1. Рабочий учебный план

Учебный план определяет следующие характеристики ОППО:

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

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

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

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

5.2. Календарный учебный график

Индекс	Компоненты программы	Сентябрь		Октябрь		Ноябрь				Декабрь				Январь		Февраль			Март				Апрель			Май				Всего за год											
		29.IX - 05.X		27.X - 02.XI		29.XII - 04.I				26.I - 1.II		23.II - 1.III			30.III - 5.IV		27.IV - 3.V			29.V - 4.VI																					
		01	08	15	22	06	13	20	03	10	17	24	01	08	15	22	05	12	19	02	09	16	02	09	16	23	06	13	20		04	11	18	25							
		07	14	21	28	02	09	16	09	16	23	30	07	14	21	28	01	08	15	08	15	22	08	15	22	29	01	08	15		22	01	08	15	22						
Порядковые номера недель учебного года																																									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	1 сем.	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	2 сем.
ПМ. 01 Введение в профессию 2002 Агент банка																																									
МД К 01. 01	МДК 01.01 Нормативно-правовое и информационное обеспечение банковской деятельности			2	3	2	3	2	3	2	3	2	3						30																				0	30	
УП 01	Учебная практика																		4																					0	4
ПА	Дифференцированный зачет																		2	2																			0	2	
ПМ. 02 Выполнение расчетных операций																																									
МД К 02. 01	Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов																		0		4	6	4	6															20	20	
МД К 02. 02	Открытие, ведение и закрытие счетов																		0			4	4	4	4	4													20	20	
МД К 02. 03	Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов																		0											4	4	4	2							14	14
МД К 03. 04	Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях																														4	4	4	4	2					18	18
ИТОГО:																			36																				72	108	

	Индекс	Компоненты программы	Сентябрь		29.IX - 05.X	Октябрь			27.X - 02.XI	Ноябрь				Декабрь				29.XI - 04.I	Январь			26.I - 1.II	Февраль			23.II - 1.III	Март				30.III - 5.IV	Апрель			27.IV - 3.V	Май				Всего за год																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
			1	8		1	2	6		1	2	3	1	1	2	1	8		1	2	5		1	1	2		9	1	2	9		1	2	3		6	1	2	4		1	1	2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
			7	1	2	2	1	1	2	9	1	2	3	7	1	2	2	1	1	2	8	1	2	8	1	2	2	9	1	1	2	1	1	2	3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
			4	1	1	8	2	9	6	6	3	0	6	3	0	7	4	1	8	1	8	5	8	5	2	8	5	2	9	2	9	6	0	7	4	1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
Порядковые номера недель учебного года																																2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227	1228	1229	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237	1238	1239	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247	1248	1249	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1269	1270	1271	1272	1273	1274	1275	1276	1277	1278	1279	1280	1281	1282	1283	1284	1285	1286	1287	1288	1289	1290	1291	1292	1293	1294	1295	1296	1297	1298	1299	1300	1301	1302	1303	1304	1305	1306	1307	1308	1309	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317	1318	1319	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327	1328	1329	1330	1331	1332	1333	1334	1335	1336	1337	1338	1339	1340	1341	1342	1343	1344	1345	1346	1347	1348	1349	1350	1351	1352	1353	1354	1355	1356	1357	1358	1359	1360	1361	1362	1363	1364	1365	1366	1367	1368	1369	1370	1371	1372	1373	1374	1375	1376	1377	1378	1379	1380	1381	1382	1383	1384	1385	1386	1387	1388

5.3 Тематический план

Таблица 7

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Раздел 7. Условия реализации программы профессионального обучения

7.1. Требования к материально-техническому оснащению программы

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

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

Перечень помещений

Кабинеты:

Кабинет «Экономических дисциплин»;

Кабинет «Психологии общения»;

Кабинет «Информационно-коммуникационных технологий»

Кабинет «Делопроизводства».

Лаборатории:

Не используются.

Мастерские:

Не используются.

Тренажеры, тренажерные комплексы:

Тренажер клавиатуры Stamina

Материально-техническое оснащение:

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

Мультимедиа проектор- 1 шт.

Нормативно-правовые акты – 20 шт.

Телевизор LED LG 42d – 1 шт..

Принтер лазерный Canon i-Sensys,

Принтер черно-белый,

Сканер планшетный – 1 шт.

Оснащение баз практик.

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

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

программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

7.2. Требования к кадровым условиям реализации программы

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

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

7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Законы. Указы. Постановления:

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

Основные источники:

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

Дополнительные источники:

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

Интернет-ресурсы:

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