МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ «МОСКОВИЯ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ МО
«Профессиональный колледж «Московия»
_____С.М.Нерубенко
«20» августа 2021 г.

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
Профессия «20002 Агент банка)»
код и наименование профессии

Квалификации выпускника

Агент банка

Форма обучения: очная

Организация разработчик:

ГАПОУ МО Профессиональный колледж «Московия» СП Каширское

Экспертная организация:

ПАО «Сбербанк России» дополнительный офис № 9040/02316

2021 год

Программа профессионального обучения по профессии 20002 Агент банка
Разработчик: Бабракова Юлия Николаевна - мастер производственного обучения Каширского СП.

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

Программа принята на Методическом совете ПОО

Протокол №__ __ от «20» августа 2021 г.

Согласовано с работодателями:

ПАО «Сбербанк России» дополнительный офис № 9040/02316

Ведущий менеджер по обслуживанию физических лиц: Ефимцева О.В.

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 профессии 20002 Агент банка в рамках реализации приоритетного проекта «Путевка в жизнь школьникам Подмосковья – получение профессии вместе с аттестатом»:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Закон об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерство 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);
- Приказ Министерство 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);
- Профессиональный стандарт по профессии «стандарта «Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «19» апреля 2017 г.);
- Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих (ЕТКС).

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 приоритетного проекта «Путевка в жизнь школьникам Подмосковья – получение профессии вместе с аттестатом» осуществляется за счет средств бюджета Московской области.

Программа профессионального обучения реализуется в ПОО ГАПОУ МО «Профессиональный колледж «Московия». Организация профессионального обучения в ПОО регламентируется программой профессионального обучения, в том числе учебным планом, календарным учебным графиком, рабочими программами дисциплин и профессиональных модулей, локальными нормативно-правовыми актами ПОО, расписанием занятий.

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

Особенностью реализации данного проекта является структурирование содержание обучения в автономные организационно-методические блоки — модули. Модуль — целостный набор подлежащих освоению умений, знаний, отношений и опыта (компетенций), описанных в форме требований профессионального стандарта по профессии, 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 ПОО.

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	Срок освоения программы в очной форме обучения	Количество часов освоения программы в очной форме обучения
8 класс	Агент банка	3 разряд	2 года	216

Перечень сокращений, используемых в тексте ППО:

ПОО - профессиональная образовательная организация
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*

*Методические рекомендации по разработке профессионального стандарта (утвержден приказом Минтруда России от 29 апреля 2013 г. №170н)

Раздел 2. Общая характеристика программы профессионального обучения

Объем программы профессионального обучения, реализуемой на базе ПОО, по профессии или должности служащего: 216 академических часов.

Обучение осуществляется с учетом требований профессионального стандарта «Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию»

Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы:
Агент банка

Программа профессионального образования является частью образовательной программы профессионального обучения для лиц до 18 лет не имеющих основного общего или общего среднего образования в рамках реализации проекта «Путевка в жизнь школьникам Подмосковья – получение профессии вместе с аттестатом» по профессии 20002 Агент банка в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) – Предоставление сервиса дистанционного банковского обслуживания юридическим и физическим лицам и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Производить продажу банковских продуктов и услуг с использованием маркетинговых технологий.
2. Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания
3. Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания
4. Осуществлять мониторинг результатов продаж банковских услуг
5. Организация мероприятий по увеличению числа активных пользователей дистанционного банковского обслуживания

Результаты представлены в таблице 2.

С целью овладения основами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными и общими компетенциями обучающийся в ходе освоения программы профессионального образования должен:

- ✓ приобрести начальные навыки:

продвижения банковских продуктов и услуг.

- ✓ уметь:

продавать депозитные банковские продукты и услуги;
продавать расчетные продукты и услуги;
продавать кредитные продукты и услуги;
продавать услуги в иностранной валюте физическим лицам и другие услуги;

грамотно консультировать клиента по поводу приобретения и использования различных банковских продуктов и услуг;
осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских услуг;
осуществлять послепродажное обслуживание клиентов;
продуктивно работать в ситуации внедрения инноваций в банке.

- ✓ знать:

сущность рынка банковских продуктов и услуг;
депозитные продукты и услуги, предлагаемые банком;
расчетные продукты и услуги для юридических и физических лиц;
кредитные продукты и услуги;
виды услуг, оказываемых банком физическим лицам в иностранной валюте;
операции банка с ценными бумагами, прочие банковские продукты и услуги;
сущность, объекты и инструменты ценовой политики банка;
принципы общей стратегии банковского ценообразования;
стратегию продаж банковских продуктов и услуг;
методы продаж банковских продуктов и услуг;
основные этапы продаж банковских продуктов и услуг;
порядок и процедуры продаж, осуществления и оформления различных банковских операций;
особенности послепродажного обслуживания клиентов банка.

Результатом освоения программы дополнительного образования является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Формирование клиентской базы, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1	Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг
ПК 2	Выявлять и формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги
ПК 5	Производить продажу банковских продуктов и услуг с использованием маркетинговых технологий
ПК 6	Осуществлять информационное сопровождение клиентов
ПК7	Осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских услуг
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем
ОК 3	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы

ОК 4	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами
ОК 7	Работать с клиентами, используя базовые знания делового русского и иностранного языков и учитывая межэтнические и этнические различия
ОК 8	Эффективно использовать оргтехнику и соответствующие средства защиты от опасных и вредных факторов, соблюдать правила техники безопасности

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
1. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг	Способность определить потребности и предпочтения клиента Умение объяснить выгоды от приобретения того или иного банковского продукта Корректность поведения и алгоритма действий консультанта по банковским продуктам в процессе взаимодействия с клиентом	Текущий контроль в форме: оценки работы на практических занятиях; оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы индивидуальных заданий; тестирования.
2. Выявлять и формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги	Корректность оценки ценовых и неценовых особенности банковских продуктов Умение сравнивать условия различных банков по банковским продуктам Способность выявить потребности клиентов в разрезе сегментации клиентской базы	Текущий контроль в форме: оценки работы на практических занятиях; оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы индивидуальных заданий; тестирования; экспертной оценки освоения профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики; зачета по учебной практики.

3. Производить продажу банковских продуктов и услуг с использованием маркетинговых технологий	Корректность алгоритма действий при встрече и проведении переговоров с клиентами Умение оценить влияние динамики рынка на стоимость банковских продуктов Демонстрация речевой и деловой культуры	Текущий контроль в форме: оценки работы на практических занятиях; оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы индивидуальных заданий; тестирования; экспертной оценки освоения профессиональных компетенций в период прохождения учебной практики; зачета по учебной практики
4. Осуществлять информационное сопровождение клиентов	Полнота и точность ведения компьютерных баз данных по клиентам Правильность оформления клиентских операций в формате Эксель Правильность и аккуратность ведения «клиентского досье»	Тестирование.
5. Осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских услуг	Правильность составления гистограмм и круговых диаграмм, характеризующих изменения в клиентской базе банка Аккуратность и точность составления отчётных форм по клиентским операциям Аргументированность выводов по жалобам клиентам и конфликтным ситуациям	Тестирование.

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 дистанционному банковскому обслуживанию»	20002 Агент банка

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

Характеристика обобщенных трудовых функций: **код, наименование обобщенной функции**

Трудовая функция	Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам	Код	А	Уровень квалификации	5

Трудовая функция	Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания	Код	А/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Трудовые действия	Консультирование клиентов по вопросам эксплуатации системы дистанционного банковского обслуживания				
	Актуализация документации по системе дистанционного банковского обслуживания клиентов				
Необходимые умения	Пользоваться системой дистанционного банковского обслуживания				
	Консультировать сотрудников и клиентов по вопросам оформления документов в системе дистанционного банковского обслуживания				

	Осуществлять коммуникативное взаимодействие по работе в системе дистанционного банковского обслуживания				
Необходимые знания	Локальные и нормативные правовые акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания				
	Деловой этикет				
Трудовая функция	Организация мероприятий по увеличению активных пользователей дистанционного банковского обслуживания	Код	B/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Трудовые действия	Определение целевых групп пользователей дистанционного банковского обслуживания				
	Разработка программ по информированию целевых групп пользователей о сервисах дистанционного банковского обслуживания				
	Реализация программных мероприятий по сервису дистанционного банковского обслуживания				
	Оценка эффективности мероприятий по сервису дистанционного банковского обслуживания				
	Разработка на основании оценки рекомендаций и корректирующих мер для увеличения активных пользователей дистанционного банковского обслуживания				
	Организация образовательных и просветительских мероприятий				
Необходимые умения	Реализовывать коммуникативные возможности по увеличению активных пользователей дистанционного банковского обслуживания				
	Собирать и анализировать информацию, направленную на увеличение активных пользователей				
	Оценивать потребности потенциальных пользователей в дистанционном банковском обслуживании				
	Планировать и реализовывать программные мероприятия для клиентов, в том числе потенциальных пользователей дистанционного банковского обслуживания				
	Оценивать эффективность программных мероприятий по увеличению активных пользователей дистанционного банковского обслуживания				
	Осуществлять маркетинговые исследования, направленные на увеличение активных пользователей дистанционного банковского обслуживания				
	Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с целью увеличения числа активных пользователей дистанционного банковского обслуживания				
Необходимые знания	Виды мероприятий по информированию целевых групп				
	Особенности целевых групп пользователей дистанционного банковского обслуживания				

	Локальные и нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания
	Бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания

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
A	Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам	5	Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания	A/01.5	5
			Консультация клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания	A/02.5	5
B	Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания	6	Организация мероприятий по увеличению числа активных пользователей дистанционного банковского обслуживания	B/01.6	6
			Организация мероприятий по расширению присутствия банка в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания	B/02.6	6

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

Основная цель вида профессиональной деятельности Предоставление сервиса дистанционного банковского обслуживания юридическим и физическим лицам

Определение результатов освоения программ профессионального обучения на основе профессионального стандарта

Таблица 4

Профессиональный стандарт	Программа профессионального обучения
Вид профессиональной деятельности (ВПД)	Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам
Обобщенная трудовая функция	Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам
Трудовая функция	Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания Консультирование клиентов и сотрудников по работе в 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 с карточкой образцов подписей и оттиска печати
	Проверка наличия в банке оригинала акта признания ключа электронной подписи для подключения к системе дистанционного банковского обслуживания юридических лиц
	Изменение заявления на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания в информационной системе банка для его дальнейшей обработки удостоверяющим центром
	Ввод данных клиента в системы дистанционного банковского обслуживания

	Консультирование клиентов по вопросам эксплуатации системы дистанционного банковского обслуживания
	Актуализация документации по системе дистанционного банковского обслуживания клиентов
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
	Консультировать сотрудников и клиентов по вопросам оформления документов в системе дистанционного банковского обслуживания
Знание	Локальные и нормативные правовые акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания
	Деловой этикет
	Порядок работы в системах дистанционного банковского обслуживания
	Локальные и нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания
	Бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания
	Техническая документация по системам дистанционного банковского обслуживания
	Специализированное программное обеспечение для дистанционного банковского обслуживания

Содержание программы профессионального обучения определяется на основе требований профессиональных стандартов (при наличии) или установленных квалификационных требований.

Раздел 5. Структура программы профессионального обучения

5.1. Учебный план

Таблица 5

Индекс	Наименование	Объем программы профессионального обучения в академических часах				
		Всего	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			Рекомендуемый год изучения
			Занятия по МДК		Практики	
			Всего по МДК	в том числе, лабораторные и практические занятия		
1	2	3	4	5	6	8
ПМ.00	**Профессиональные модули**					
ПМ. 01 Введение в специальность		**72**				
МДК 01.01	Организация деятельности агента банка	36	26	10		
УП.01	Учебная практика	36			36	
ПМ. 02 Банковские продукты и услуги		**72**				
МДК 02.01	Виды и особенности продажи банковских продуктов и услуг	36	26	10		
УП.02	Учебная практика	36			36	
ПМ. 03 Организация проведения банковских операций		**66**				
МДК 03.01	Способы и каналы проведения банковских операций	24	12	12		
МДК 03.02	Базовые навыки продаж банковских продуктов и услуг	12	10	2		
УП.03	Учебная практика	30			30	
ИА.00	**Итоговая аттестация в виде квалификационного экзамена**	**6**				
Итого:		**216**				

5.2. Календарный учебный график

Таблица 6

[1]Календарный учебный график при разработке основной образовательной программы корректируется с учетом особенностей организации учебного процесса

[2]В ППО приводится форма календарного учебного графика, на основании которой образовательная организация, самостоятельно разрабатывает календарный учебный график для каждого курса и семестра обучения.

Индекс	Компоненты программы	Сентябрь				Октябрь				Ноябрь			ПН	Декабрь					ПН	Январь			ПН	Февраль			ПН	Март			ПН	Апрель				Май							Всего часов
		Номера календарных недель																																									
		Порядковые номера недель учебного года																																									
		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	
Первый курс обучения																																													
ПМ. 01	**Введение в специальность**																																												
МДК 01.01	Организация деятельности агента банка	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	К	К	2																							**36**
УП.01	Учебная практика																					4	4	4	4	4	4	4	4	4															**36**
ПМ.02	**Банковские продукты и услуги**																																												
МДК.02.01	Виды и особенности продажи банковских продуктов и услуг																														4	4	4	4	4	4	4	4	4						**36**
Второй курс обучения																																													
УП.02	Учебная практика	4	4	4	4	4	4	4	4	4																																			**36**
ПМ 03	**Организация проведения банковских операций**																																												
МДК 03.01	**Способы и каналы проведения банковских операций**										4	4	4	4	4	4																												**24**
МДК 03.02	**Базовые навыки продаж банковских продуктов и услуг**																4	4	К	К	4																							**12**

УП 03	**Учебная практика**																				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									**30**
ИА	**Итоговая аттестация**																																			**И Г А**	**И Г А**	**И Г А**						**6**
	Итого																																											**216**

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 освоения**
1	**2**	**3**	
ПМ.01	**Введение в специальность**	**72**	
МДК 01.01 Организация деятельности агента банка		**36**	
Тема 1.1 Корпоративная культура и социальная ответственность банка	**Содержание**		
	Сущность и особенности деятельности банка. Функции банка. Основные банковские операции. Банковские продукты и услуги для физических лиц. Общие сведения о ЦБ история его развития, современное состояние. Миссия, ценности и правила банка. Стратегия развития. Корпоративная социальная ответственность банка. Корпоративная культура и ее составляющие. Кодекс корпоративной этики. Стандарты обслуживания клиентов банка. Корпоративные ценности банка.	**6**	
	Практические работы		
	1. Построение стратегии развития национального банка	**2**	
	2. Корпоративные ценности на примере крупных российских банков (Сбербанка, ВТБ, Внешторгбанк)	**2**	
Тема 1.2. Организация работы ВСП банка по обслуживанию физических лиц.	**Содержание**		
	Внутренние структурные подразделения банка, их виды и назначение. Примерная организационная структура банка Возрождение ПАО по обслуживанию физических лиц. Модель работы 1/2. Задачи и функции сотрудников дополнительного офиса. Продукты и услуги для физических лиц. Мероприятия по сокращению очередей и повышению качества обслуживания частных клиентов банка. Система управления очередью. Программа «Пульт	**8**	

	операциониста». Урок-экскурсия. Организация работы дополнительного офиса. Организационная структура дополнительного офиса. Зоны обслуживания частных клиентов.		
	Практические работы		
	3.Построение организационной структуры коммерческого банка. Построение матрицы задачи, функций и зон ответственности сотрудников дополнительного офиса. Деловая игра «Пульт операциониста»	**2**	
Тема 1.3. Организация деятельности агента (консультанта) банка	**Содержание**	**2**	
	Цель, задачи и функции агента (консультанта) банка. Должностные обязанности, права и ответственность агента (консультанта). Требования к агенту банка, консультанту по банковским продуктам. Условия приема на работу и мотивация агента (консультанта). Система оплаты труда консультанта. Плановое задание консультанта на рабочую смену. Организация рабочего дня консультанта. Рабочее место консультанта. Отчет консультанта по окончанию рабочего дня. Причины, влияющие на невыполнение планового задания. Отчет консультанта по окончанию рабочего дня. Стандарты сервиса. Этапы обслуживания клиентов банка. Модели продаж. Правило «3П». Схемы работы консультанта в различных зонах в соответствии с правилом «3П». Составление диалога консультанта с клиентом в соответствии со схемами работы.	**12**	
	Практические занятия		
	4.Матрица требований к агенту банка, консультанту по банковским продуктам. Составление резюме. .Составление графика рабочего дня консультанта. Составление схемы рабочего места консультанта. Формирование отчета консультанта по окончанию рабочего дня.	**2**	
	5.Составление схемы работы консультанта в различных зонах в соответствии с правилом «3П». Составление диалога консультанта с клиентом в соответствии со схемами работы.	**2**	
Учебная практика.	Изучение особенностей деятельности банка. Функции банка. Основные банковские операции. Банковские продукты и услуги для физических лиц. Общие сведения о ЦБ история его развития, современное состояние. Миссия, ценности и правила банка. Стратегия развития. Корпоративная социальная ответственность банка. Корпоративная культура и ее составляющие. Кодекс корпоративной этики. Стандарты обслуживания клиентов банка. Корпоративные ценности банка. Построение стратегии развития национального банка. Корпоративные ценности на примере крупных российских банков. Внутренние структурные подразделения банка, их виды и назначение. Примерная организационная структура банка Возрождение по обслуживанию физических лиц. Модель работы 1/2. Задачи и функции сотрудников дополнительного офиса. Продукты и услуги для физических лиц. Мероприятия по сокращению очередей и повышению качества обслуживания частных клиентов банка. Система управления очередью. Программа «Пульт операциониста». Организация работы дополнительного офиса. Организационная структура дополнительного офиса. Зоны обслуживания частных клиентов.	**36**	

	задачи и функции агента (консультанта) банка. Должностные обязанности, права и ответственность агента (консультанта). Требования к агенту банка, консультанту по банковским продуктам. Условия приема на работу и мотивация агента (консультанта). Система оплаты труда консультанта. Плановое задание консультанта на рабочую смену. Организация рабочего дня консультанта. Рабочее место консультанта. Отчет консультанта по окончанию рабочего дня. Причины, влияющие на невыполнение планового задания. Отчет консультанта по окончанию рабочего дня. Стандарты сервиса. Этапы обслуживания клиентов банка. Модели продаж. Правило «3П». Схемы работы консультанта в различных зонах в соответствии с правилом «3П». Составление диалога консультанта с клиентом в соответствии со схемами работы.		
ПМ.02 Банковские продукты и услуги		**36**	
МДК 02.01 Виды и особенности продажи банковских продуктов и услуг			
Тема 2.1. Договор банковского обслуживания частных клиентов	**Содержание**		
	Договор банковского обслуживания частных клиентов, его назначение. Услуги, предоставляемые в рамках ДБО. Преимущества заключения договора для клиентов. Условия и порядок заключения договора на банковское обслуживание. Территория действия договора. Порядок и последствия расторжения договора. Идентификация клиента банка при заключении договора на банковское обслуживание. Документы, удостоверяющие личность клиента банка. Оформление заявления на банковское обслуживание и заявления на расторжения договора. Идентификация физического лица. Проверка подлинности паспорта гражданина РФ. Предложение клиентам Договора на банковское обслуживание.	**2**	
	Практические занятия		
	1.Оформление заявления на банковское обслуживание и заявления на расторжения договора. Идентификация физического лица. Проверка подлинности паспорта гражданина РФ. Предложение клиентам Договора на банковское обслуживание.	**2**	
Тема 2.2. Вкладные (депозитные) операции физических лиц	**Содержание**		
	Вкладные (депозитные) операции физических лиц. Нормативно-правовое регулирование депозитных операций. Система обязательного страхования вкладов физических лиц. Виды депозитов (вкладов). Вклады для расчетов и срочные вклады. Порядок открытия вклада физическим лицом. Операции, проводимые по вкладам. Порядок закрытия вклада. Пример оформление договора вклада физического лица. Доверенность клиента банка на проведение операций по вкладу. Порядок оформления и проверки доверенности. Оформление завещательного распоряжения клиента по вкладу. Пример оформления доверенности на проведение операций по вкладу физического лица.	**2**	
	Практические занятия		
	2.Пример оформления договора вклада физического лица. Пример оформления доверенности на проведение операций по вкладу физического лица.	**2**	

Тема 2.3 Виды и условия срочных вкладов	**Содержание**		
	Виды и характеристика срочных вкладов банка. Основные термины и определения Преимущества для клиентов. Условия размещения базовой линейки вкладов: сумма вклада, сроки, процентные ставки, досрочное расторжение договора вклада. Условия размещения вклада через СБОЛ. Виды и условия размещения специальных вкладов: сберегательного счета, мультивалютного и других. Способы начисления процентов по вкладам физических лиц. Решение задач по определению дохода (начисленных процентов) по вкладам. Решение ситуаций по подбору вкладов, определения наращенной суммы вклада и начисленных процентов с помощью калькулятора на сайте банка. Предложение срочных вкладов клиентам в соответствии с их потребностями (по ситуациям).	**2**	
	Практические занятия		
	3.Способы начисления процентов по вкладам физических лиц. Решение задач по определению дохода (начисленных процентов) по вкладу. Решение ситуаций по подбору вкладов, определения наращенной суммы вклада и начисленных процентов.	**2**	
Тема 2.4. Сберегательные сертификаты	**Содержание**		
	Сущность, виды и назначение сертификатов для физических лиц. Нормативно-правовое регулирование обращения сертификатов. Порядок оформления сертификатов и проведения операций со сберегательными сертификатами. Передача сертификата другим лицам. Погашение сберегательного сертификата.	**4**	
Тема 2.5 Обезличенные металлические счета	**Содержание**		
	Понятие и виды обезличенных металлических счетов (ОМС). Условия и порядок открытия и закрытия ОМС. Преимущества и недостатки вложений в ОМС. Порядок оформления договора ОМС. Основные условия договора. Права и обязанности сторон. Пример оформления договора обезличенного металлического счета. Решение задач по определению дохода (убытка) по ОМС. Предложение клиентам обезличенного металлического счета.	**4**	
Тема 2.6 Кредитование физических лиц	**Содержание**		
	Сущность и виды банковских кредитов для физических лиц. Нормативно-правовое регулирование потребительского кредитования. Основные понятия и термины. Кредитные продукты банка. Потребительские кредиты: виды, основные условия, требования, предъявляемые к заемщику, необходимые документы. Жилищные кредиты: виды, основные условия, требования, предъявляемые к заемщику (созаемщикам), необходимые документы. Защита мини-презентации по одному из кредитных продуктов банка. Организация процесса кредитования частных клиентов банка. Порядок приема документов и оформления заявки на кредит. Принятие решения о выдаче кредита. Оформление и проверка заявления-анкеты на получение потребительского кредита. Кредитный договор: общая характеристика, форма, существенные условия, права и обязанности сторон. Порядок выдачи и погашения кредита.	**4**	
	Практические занятия		

	4.Составление и защита мини-презентации по одному из кредитных продуктов банка. Оформление и проверка заявления-анкеты на получение кредитного продукта. Расчет суммы аннуитетного платежа, общей суммы возврата кредита и составление графика погашения кредита. Предложение потребительского кредита в соответствии с потребностями клиента.	**2**	
Тема 2.7. Кредитные карты	**Содержание**		
	Понятие и отличительные особенности кредитных карт. Основные термины и определения по кредитным картам. Виды кредитных карт, выпускаемых банком. Условия выпуска и использования кредитных карт. Организация процесса кредитования по кредитным картам и картам с разрешенным овердрафтом. Порядок выдачи кредита. Отражение проводимых операций на счете карты. Порядок начисления процентов по кредиту. Отчетный и льготный периоды. Порядок погашения кредита. Определение суммы общей задолженности и обязательного платежа. Составление и защита мини-презентации одного из видов кредитных карт. Заполнение заявления-анкеты на получение кредитной карты. Сравнительная характеристика кредитной карты и потребительского кредита. Предложение клиентам кредитной карты.	**4**	
	Практические занятия		
	5.Заполнение заявления-анкеты на получение кредитной карты. Сравнительная характеристика кредитной карты и потребительского кредита. Предложение клиентам кредитной карты.	**2**	
Тема 2.8. Инвестиционные услуги для частных клиентов банка	**Содержание**	**2**	
	Виды инвестиционных услуг банков для частных клиентов. Брокерские и депозитарные услуги: виды и условия предоставления. Основные термины и определения. Индивидуальный инвестиционный счет: понятие, особенности открытия счета и перечисления денежных средств, преимущества для инвесторов. Виды операций с финансовыми активами. Паевые инвестиционные фонды: условия и порядок инвестирования средств. Выбор инвестиционной стратегии. Преимущества ПИФов для клиентов. Формирование накопительной части пенсии. Индивидуальные пенсионные планы: виды, основные условия. Условия договора с НПФ. Условия договора индивидуального пенсионного плана «Универсальный» Страховые программы для частных клиентов банка: накопительного и инвестиционного страхования жизни; от несчастных случаев и болезней; держателей банковских карт и другие.	**2**	
Учебная практика.	Изучение порядка проведения операций через устройства самообслуживания. Изучение условий и порядка подключения Онлайн продуктов банка: Мобильного банка, Автоплатежей и др. Ознакомление со стандартами сервиса при переводе клиентов в удаленные каналы обслуживания и предложении Онлайн продуктов. Изучение условий прочих продуктов и услуг для частных клиентов банка. Понятие и виды обезличенных металлических счетов (ОМС). Условия и порядок открытия и закрытия ОМС. Преимущества и недостатки вложений в ОМС. Виды инвестиционных услуг банков для частных клиентов. Брокерские и депозитарные услуги: виды и условия предоставления. Основные термины и определения. Индивидуальный инвестиционный счет: понятие, особенности открытия счета и перечисления денежных средств, преимущества для инвесторов. Виды операций с финансовыми активами. Паевые инвестиционные фонды: условия и порядок инвестирования средств. Выбор инвестиционной	**36**	

	стратегии. Преимущества ПИФов для клиентов. Формирование накопительной части пенсии. Индивидуальные пенсионные планы: виды, основные условия. Условия договора с НПФ. Организация процесса кредитования частных клиентов банка. Порядок приема документов и оформления заявки на кредит. Принятие решения о выдаче кредита. Оформление и проверка заявления-анкеты на получение потребительского кредита.		
ПМ. 03 Организация проведения банковских операций		**66**	
МДК 03.01 Способы и каналы проведения банковских операций			
Тема 3.1. Проведение банковских операций с использованием устройств самообслуживания	**Содержание**		
	Устройства самообслуживания (УС): банкоматы и информационно-платежные терминалы. Их назначение, виды, отличительные особенности. Преимущества проведения операций через устройств самообслуживания. Виды операций, проводимых через УС. Порядок проведения основных операций. Меры безопасности при использовании устройств самообслуживания. Проведение операций с помощью устройств самообслуживания. Оформление и защита выполненной работы. Порядок перевода клиентов в зону самообслуживания. Возможные возражения клиентов. Проблемные ситуации и пути их разрешения. Работа с возражениями клиентов при переводе в зону самообслуживания.	**6**	
	Практические занятия		
	1.Проведение операций с помощью устройств самообслуживания: платежи, внесение и снятие наличных денежных средств, перевод денежных средств, подключение услуг по картам и т.п. Оформление и защита выполненной работы.	**2**	
	2.Работа с возражениями клиентов при их переводе в зону самообслуживания.	**2**	
	Содержание		

Тема 3.2.Удаленные каналы обслуживания частных клиентов банка	Услуга «Мобильный банк», назначение, потенциальные возможности, преимущества для клиентов. Порядок подключения и отключения мобильного банка Операции, проводимые через мобильный банк, лимиты на их проведение операций. Тарифы банка по услуге «Мобильный банк». Этапы обслуживания клиентов при подключении услуги. Услуга «Автоплатеж мобильной связи», назначение, преимущества для клиентов банка. Порядок и особенности подключения услуги. Этапы обслуживания клиентов при подключении услуги. Работа с возражениями клиентов при предложении услуг «Мобильный банк» и «Автоплатеж мобильной связи». Составление и защита диалога консультанта с клиентом. Потенциальные возможности, преимущества для клиентов. Мобильные приложения. Обеспечение безопасности работы. Лимиты операций. Услуги «Автоплатежи ЖКХ», «Автопереводы». Порядок подключения, корректировки, отключения. Реквизиты платежных документов. Меры безопасности. Порядок заполнения платежного документа при подключении услуги «Автоплатежи ЖКХ». Этапы обслуживания клиентов при предложении услуг:«Автоплатежи», «Автопереводы». Преимущества для клиентов. Порядок работы с возражениями клиентов. Работа с возражениями клиентов при предложении услуг «Автоплатежи».	**6**	
	Практические занятия		
	3.Защита мини-презентации услуг «Автоплатежи».	**2**	
	4.Заполнение платежного документа при подключении услуги «Автоплатежи ЖКХ».	**2**	
	5.Рассмотрение практических ситуаций работы с возражениями клиентов.	**2**	
	6. Рассмотрение практических ситуаций по обеспечению безопасности работы по удаленным каналам обслуживания частных клиентов	**2**	
МДК 03.02 Базовые навыки продаж банковских продуктов и услуг			
Тема 3.3. Базовые навыки продаж банковских продуктов и услуг	**Содержание**		
	Порядок взаимодействия сотрудников банка с клиентами. Стандарты обслуживания клиентов. Этапы обслуживания клиентов. Правило «ЗП» при продаже банковских продуктов и услуг.	**10**	
	Практические занятия		
	Ролевая игра: Базовые навыки продаж банковских продуктов и услуг.	**2**	
Учебная практика. Изучение условий прочих продуктов и услуг для частных клиентов банка. Порядок взаимодействия сотрудников банка с клиентами. Стандарты обслуживания клиентов. Этапы обслуживания клиентов. Правило «ЗП» при продаже банковских продуктов и услуг. Услуга «Мобильный банк», назначение, потенциальные возможности, преимущества для клиентов. Порядок подключения и отключения мобильного банка Операции, проводимые через мобильный банк, лимиты на их проведение операций. Тарифы банка по услуге «Мобильный банк». Этапы обслуживания клиентов при подключении услуги. Услуга «Автоплатеж мобильной связи», назначение, преимущества для клиентов банка. Порядок и особенности подключения услуги. Этапы обслуживания клиентов при подключении услуги. Работа с возражениями клиентов при предложении услуг «Мобильный банк» и «Автоплатеж мо-		**30**	

бильной связи». Составление и защита диалога консультанта с клиентом. Потенциальные возможности, преимущества для клиентов. Обеспечение безопасности работы. Лимиты операций. Услуги «Автоплатежи ЖКХ», «Автопереводы». Порядок подключения, корректировки, отключе- ния. Реквизиты платежных документов. Меры безопасности. Порядок заполнения платежного документа при подключении услуги «Автоплатежи ЖКХ». Этапы обслуживания клиентов при предложении услуг «Автоплатежи», «Автоперево- ды». Преимущества для клиентов. Порядок работы с возражениями клиентов. Работа с возражениями клиентов при предложении услуг «Автоплатежи». Оформление отчета по практике и подготовка к квалификационному экзамену.			
ВСЕГО		**210**	
ИА.00 Итоговая аттестация в виде квалификационного экзамена		**6**	
ИТОГО ЗА ВЕСЬ КУРС		**216**	

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 Агент банка устанавливаются организацией, осуществляющей образовательную деятельность, самостоятельно. Промежуточная аттестация проводится после окончания освоения каждого модуля, форма аттестации – экзамен.

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.

Примерный перечень вопросов для проведения квалификационного экзамена по профессии 20002 «Агент банка»

1. Основные особенности деятельности банка. Функции банка.
2. Основные банковские операции.
3. Банковские продукты и услуги для физических лиц.
4. Общие сведения о ЦБ история его развития, современное состояние.
5. Миссия, ценности и правила банка. Стратегия развития.
6. Корпоративная социальная ответственность банка. Корпоративная культура и ее составляющие.
7. Кодекс корпоративной этики.
8. Стандарты обслуживания клиентов банка.
9. Корпоративные ценности банка.
10. Построение стратегии развития национального банка.
11. Корпоративные ценности на примере крупных российских банков.
12. Внутренние структурные подразделения банка, их виды и назначение.
13. Особенности и принципы модели работы 1/2.
14. Задачи и функции сотрудников дополнительного офиса.
15. Продукты и услуги для физических лиц.
16. Мероприятия по сокращению очередей и повышению качества обслуживания частных клиентов банка.
17. Система управления очередью. Программа «Пульт операциониста».
18. Организация работы дополнительного офиса.
19. Организационная структура дополнительного офиса.
20. Зоны обслуживания частных клиентов.
21. Задачи и функции агента (консультанта) банка. Должностные обязанности, права и ответственность агента (консультанта).
22. Требования к агенту банка, консультанту по банковским продуктам.
23. Условия приема на работу и мотивация агента (консультанта).
24. Система оплаты труда консультанта.
25. Плановое задание консультанта на рабочую смену.
26. Организация рабочего дня консультанта. Рабочее место консультанта.
27. Отчет консультанта по окончанию рабочего дня. Причины, влияющие на невыполнение планового задания.
28. Стандарты сервиса. Этапы обслуживания клиентов банка. Модели продаж. Правило «3П».
29. Схемы работы консультанта в различных зонах в соответствии с правилом «3П».
30. Особенности диалога консультанта с клиентом в соответствии со схемами работы.

31. Порядок проведения операций через устройства самообслуживания.
32. Условия и порядок подключения Онлайн продуктов банка: Мобильного банка, Автоплатежей и др.
33. Стандарты сервиса при переводе клиентов в удаленные каналы обслуживания и предложении Онлайн продуктов.
34. Понятие и виды обезличенных металлических счетов (ОМС).
35. Условия и порядок открытия и закрытия ОМС.
36. Преимущества и недостатки вложений в ОМС.
37. Виды инвестиционных услуг банков для частных клиентов.
38. Брокерские и депозитарные услуги: виды и условия предоставления.
39. Индивидуальный инвестиционный счет: понятие, особенности открытия счета и перечисления
40. денежных средств, преимущества для инвесторов.
41. Виды операций с финансовыми активами.
42. Паевые инвестиционные фонды: условия и порядок инвестирования средств. Выбор инвестиционной стратегии.
43. Преимущества ПИФов для клиентов.
44. Негосударственный пенсионный фонд. Формирование накопительной части пенсии.
45. Индивидуальные пенсионные планы: виды, основные условия. Условия договора с НПФ.
46. Организация процесса кредитования частных клиентов банка.
47. Порядок приема документов и оформления заявки на кредит. Принятие решения о выдаче кредита.
48. Оформление и проверка заявления-анкеты на получение потребительского кредита.
49. Услуга «Мобильный банк», назначение, потенциальные возможности, преимущества для клиентов.
50. Порядок подключения и отключения мобильного банка.
51. Операции, проводимые через мобильный банк, лимиты на их проведение операций.
52. Тарифы банка по услуге «Мобильный банк».
53. Этапы обслуживания клиентов при подключении услуги.
54. Услуга «Автоплатеж мобильной связи», назначение, преимущества для клиентов банка.
55. Порядок и особенности подключения услуги. Этапы обслуживания клиентов при подключении услуги.
56. Работа с возражениями клиентов при предложении услуг «Мобильный банк» и «Автоплатеж мобильной связи».
57. Обеспечение безопасности работы. Лимиты операций.
58. Реквизиты платежных документов. Меры безопасности.
59. Порядок заполнения платежного документа при подключении услуги «Автоплатежи ЖКХ».
60. Этапы обслуживания клиентов при предложении услуг «Автоплатежи», «Автопереводы». Преимущества для клиентов. Порядок работы с возражениями клиентов.

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.

7.1.1. Материально-техническое оснащение

Лаборатория, кабинет:

- ✓ Информационных технологий в профессиональной деятельности;
- ✓ Банковского обслуживания

- ПК с наличием лицензионного ПО;
- мультимедийный проектор и проекционный экран
- технические средства обучения (средства ИКТ): компьютеры (рабочие станции с CDROM (DVDROM); рабочее место педагога с модемом, одноранговая локальная сеть кабинета, Интернет); периферийное оборудование и оргтехника - принтер на рабочем месте педагога, сканер на рабочем месте педагога;
- компьютеры на рабочих местах с системным программным обеспечением (для операционной системы Windows;
- печатные и экранно-звуковые средства обучения;
- Детектор валют;
- Банковские мешки для денежной наличности;
- Шпагат для опломбировки;
- Имитация денежной наличности;
- Папки с образцами заполнения банковской документации и банковской отчетности;
- Папка копии документов удостоверяющий личность
- Пакет прикладных программ «Банк-клиент»
- Плакаты «Финансовая система РФ, «Виды оргтехники», «Виды налогов»

7.1.2 Оснащение баз практик

Реализация программы профессионального обучения предполагает обязательную учебную практику (производственное обучение). Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ.

Технологическое оснащение рабочих мест учебной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать 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

Основные источники:

1. Банковское право : учебник / Н.Д. Эриашвили, С.Н. Бочаров, С.М. Зырянов и др. ; под ред. С.Н. Бочарова, И.Ш. Килясханова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 431 с.
2. Донецкова, О.Ю. Банкострахование : учебное пособие / О.Ю. Донецкова, Е.А. Помогаева. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 92 с.
3. Мотовилов, О.В. Банковское дело [Текст] : Учеб. / О.В. Мотовилов, С.А. Бело- зёров. - М. : Проспект, 2016. - 408 с.

Дополнительные источники:

1. Новые модели банковской деятельности в современной экономике [Текст] : Монография / Под ред.Лаврушина О.И. - М. : Кнорус, 2015. - 168 с.
2. Электронные деньги в коммерческом банке : практическое пособие / А.В. Пухов, А.Ю. Мацкевич, А.В. Рего, П.В. Ушанов. - М. : КноРус, 2015. - 208 с.

Интернет-ресурсы:

www.sberbank.ru – материалы официального сайта ПАО Сбербанк;
www.cbr.ru – официальный сайт Центрального банка РФ;
www.banki.ru – сайт банковской статистики;
www.bankir.ru – сайт информационного агентства «Bankir.Ru»;
www. consultant.ru – Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

Журналы:

1. Банковское дело.
2. Вестник Банка России.