

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЧИТИНСКИЙ ИНСТИТУТ
КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Колледжа

М.Н. Ожегова
«30» июня 2017г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03.

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих

Специальность 38.02.07 Банковское дело
Базовая подготовка

Чита, 2017 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело базовой подготовки.

Согласовано:

Начальник учебной части:

 А.А. Симакова

«30» июня 2017г.

Принята на заседании методической комиссии

Протокол № 8 от «30» июня 2017г.

Председатель ПЦК:

 Н.А. Зверева

Разработал преподаватель Орлова М. В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее – рабочая программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): агент банка и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валюте.

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.

Программа профессионального модуля может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере банковской деятельности. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт:

- обслуживания расчетных операций физических лиц с использованием различных видов платежных карт, устройств самообслуживания, мобильного банка, интернет-банкинга;

- перевода клиентов банка, физических лиц, в удаленные каналы обслуживания;

- консультирования частных клиентов по условиям банковских продуктов и услуг.

уметь:

- оформлять и проверять правильность и полноту оформления заявлений клиентов на выпуск банковских карт и дополнительных услуг к ним;

- проводить операции по счетам физических лиц при помощи устройств самообслуживания (УС) и удаленных каналов обслуживания (УКО);

- осуществлять платежи физических лиц в пользу юридических лиц, включая платежи с использованием банковских карт;

- оформлять услуги, предоставляемые через удаленные каналы обслуживания («Мобильный банк», «Сбербанк ОнЛ@йн», «Автоплатежи», мобильные приложения «Сбербанк ОнЛ@йн» и другие);

- консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов (вкладов), расчетным операциям, в том числе проводимым с помощью устройств самообслуживания с использованием различных видов платежных карт;

- проводить расчеты по определению дохода по срочным вкладам;

- оформлять и проверять правильность и полноту оформления заявления по зачислению и выплате компенсации по вкладам в Сбербанке СССР;

- оформлять и проверять правильность и полноту оформления заявления-анкеты клиента на получение потребительского кредита;
- проводить расчеты по определению суммы ежемесячного платежа и составлению графика погашения кредита;
- проводить идентификацию клиента (установление личности представителя клиента);
- консультировать клиентов по банковским продуктам и услугам для физических лиц (частных клиентов).

знать:

- нормативные правовые документы, регулирующие организацию расчетно-кассового обслуживания физических лиц, совершение операций с использованием платежных карт;
- организацию продаж и стандарты обслуживания клиентов во внутренних структурных подразделениях банка, в том числе при проведении операций через устройства самообслуживания и удаленные каналы обслуживания;
- порядок взаимодействия с клиентами при их переводе в удаленные каналы обслуживания;
- виды платежных и кредитных карт и операции, проводимые с их использованием;
- порядок идентификации клиентов банка (физических лиц);
- виды вкладов физических лиц и правила совершения операций по вкладам;
- порядок проведения операций со сберегательными сертификатами;
- порядок оформления и выплаты компенсации по вкладам, открытым в Сбербанке СССР;
- виды потребительских кредитов, порядок оформления, выдачи и сопровождения выданных кредитов, критерии оценки кредитоспособности заемщиков, физических лиц;
- типичные нарушения при совершении операций по счетам физических лиц с использованием устройств самообслуживания и удаленных каналов обслуживания.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы профессионального модуля

всего – 504 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 324 часа, включая:
 обязательную аудиторную учебную нагрузку – 216 часов,
 самостоятельную работу обучающегося – 108 часов;
 учебной практики – 180 часов; производственной практики – нет.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися основным видом профессиональной деятельности: **агент банка** (консультант по банковским продуктам), в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.
ПК 1.2.	Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах.
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.
ОК 11.	Знать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практика)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1 ПК 1.6	МДК 03.01. Организация деятельности агента банка	324	216	106	-	108	-	-	-
ПК 1.1 ПК 1.6	УП.03. Учебная практика	180						180	-
	Всего:	504	216	106	-	108	-	180	-

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 03.01. Организация деятельности агента банка		216	
Введение. Тема 1. Корпоративная культура и социальная ответственность банка	Содержание	10	
	1. Введение. Цели и задачи изучения междисциплинарного курса, его значение в профессиональной подготовке специалиста банковского дела. Сущность и особенности деятельности банка. Функции банка. Основные банковские операции. Банковские продукты и услуги для физических лиц.		1
	2. Общие сведения о ПАО «Сбербанк», история его развития, современное состояние. Миссия, ценности и правила Сбербанка. Стратегия развития банка до 2018 года.		1
	3. Корпоративная социальная ответственность банка. Корпоративная культура и ее составляющие.		1
	4. Кодекс корпоративной этики Сбербанка. Стандарты обслуживания клиентов банка.		1
	5. Корпоративные ценности Сбербанка.	2	
	Практические занятия	2	2
1. Корпоративные ценности Сбербанка.			
Тема 2. Организация работы ВСП банка по обслуживанию физических лиц	Содержание	8	
	1. Внутренние структурные подразделения банка, их виды и назначение. Примерная организационная структура СДО Сбербанка по обслуживанию физических лиц. Модель работы 1/2. Задачи и функции сотрудников дополнительного офиса.		1
	2. Продукты и услуги для физических лиц. Мероприятия по сокращению очередей и повышению качества обслуживания частных клиентов банка. Система управления очередью. Программа «Пульт операциониста».		1
	3. Урок-экскурсия. Организация работы дополнительного офиса Читинского ГОСБ 8600.		2
	4. Организационная структура дополнительного офиса. Зоны обслуживания частных клиентов.	2	
	Практические занятия	4	2
	2. Организационная структура дополнительного офиса. Зоны обслуживания частных клиентов.		
Тема 3. Организация деятельности агента (консультанта) банка	Содержание	16	
	1. Цель, задачи и функции агента (консультанта) банка. Должностные обязанности, права и ответственность агента (консультанта).		1
	2. Требования к агенту банка, консультанту по банковским продуктам.		2
	3. Условия приема на работу и мотивация агента (консультанта). Система оплаты труда консультанта. Плановое задание консультанта на рабочую смену.		1
	4. Организация рабочего дня консультанта. Рабочее место консультанта. Отчет консультанта по окончании рабочего дня. Причины, влияющие на невыполнение планового задания.		1
	5. Отчет консультанта по окончании рабочего дня.	2	

	6.	Стандарты сервиса. Этапы обслуживания клиентов банка. Модели продаж. Правило «ЗП».		1
	7.	Схемы работы консультанта в различных зонах в соответствии с правилом «ЗП».		2
	8.	Составление диалога консультанта с клиентом в соответствии со схемами работы.		3
	Практические занятия		8	2-3
	1.	Требования к агенту банка, консультанту по банковским продуктам.		
	2.	Отчет консультанта по окончанию рабочего дня.		
	3.	Схемы работы консультанта в различных зонах в соответствии с правилом «ЗП».		
	Тема 4. Банковские карты. Условия выпуска и использования дебетовых карт Сбербанка	4.	Составление диалога консультанта с клиентом в соответствии со схемами работы.	18
Содержание				
1.		Сущность и назначение платежных систем. Крупнейшие международные платежные системы. Российская национальная система платежных карт. Отличительные особенности карт разных платежных систем.	1	
2.		Правовое регулирование эмиссии банковских карт. Положение Банка России. Виды карт. Основные термины по картам. Права и обязанности банка и держателя банковской карты.	1	
3.		Виды дебетовых карт Сбербанка. Условия выпуска и использования дебетовых карт. Операции, совершаемые с использованием карт. Счет карты, отражение проведенных операций.	1	
4.		Составление и защита мини-презентации одного из видов дебетовых карт.	2	
5.		Заполнение заявления-анкеты на выдачу дебетовой банковской карты.	2	
6.		Отличительные особенности и элементы защиты банковской карты. Меры безопасности при использовании карт.	2	
7.		Дополнительные услуги и опции, предлагаемые держателям банковских карт. Программа потребительской лояльности «Спасибо от Сбербанка». Преимущества программы для клиентов. Порядок регистрации, начисления и списания бонусов.	1	
8.		Работа с возражениями клиентов при предложении дебетовой банковской карты и программы «Спасибо от Сбербанка».	2	
Практические занятия		10	2	
1.			Защита мини-презентации одного из видов дебетовых карт.	
2.			Заполнение заявления-анкеты на выдачу дебетовой банковской карты.	
3.			Отличительные особенности и элементы защиты банковской карты. Меры безопасности при использовании карт.	
Тема 5. Проведение банковских операций с использованием устройств самообслуживания		4.	Работа с возражениями клиентов при предложении дебетовой банковской карты и программы «Спасибо от Сбербанка».	12
	Содержание			
	1.	Устройства самообслуживания (УС): банкоматы и информационно-платежные терминалы. Их назначение, виды, отличительные особенности. Преимущества проведения операций через устройств самообслуживания.	1	
	2.	Виды операций, проводимых через УС. Порядок проведения основных операций. Меры безопасности при использовании устройств самообслуживания.	1	
	3.	Проведение операций с помощью устройств самообслуживания. Оформление и защита выполненной работы.	3	
4.	Порядок перевода клиентов в зону самообслуживания. Возможные возражения клиентов. Проблемные ситуации и пути их разрешения.	1		

	5.	Работа с возражениями клиентов при переводе в зону самообслуживания.	6	2
	Практические занятия			2-3
	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.	Работа с возражениями клиентов при их переводе в зону самообслуживания.	24	
Тема 6. Удаленные каналы обслуживания частных клиентов Сбербанка	Содержание			
	1.	Услуга «Мобильный банк», назначение, потенциальные возможности, преимущества для клиентов. Порядок подключения и отключения мобильного банка		1
	2.	Операции, проводимые через мобильный банк, лимиты на их проведение операций. Тарифы банка по услуге «Мобильный банк». Этапы обслуживания клиентов при подключении услуги.		1
	3.	Услуга «Автоплатеж мобильной связи», назначение, преимущества для клиентов банка. Порядок и особенности подключения услуги. Этапы обслуживания клиентов при подключении услуги.		1
	4.	Работа с возражениями клиентов при предложении услуг «Мобильный банк» и «Автоплатеж мобильной связи». Составление и защита диалога консультанта с клиентом.		2
	5.	Услуга «Сбербанк-Онлайн» (СБОЛ). Потенциальные возможности, преимущества для клиентов. Мобильные приложения к СБОЛ. Обеспечение безопасности работы. Лимиты операций.		1
	6.	Порядок подключения и проведения операций через «Сбербанк-Онлайн».		3
	7.	Услуги «Автоплатежи ЖКХ», «Автопереводы». Порядок подключения, корректировки, отключения. Реквизиты платежных документов. Меры безопасности.		1
	8.	Порядок заполнения платежного документа при подключении услуги «Автоплатежи ЖКХ».		2
	9.	Этапы обслуживания клиентов при предложении услуг СБОЛ и «Автоплатежи», «Автопереводы». Преимущества для клиентов. Порядок работы с возражениями клиентов.		1
	10.	Работа с возражениями клиентов при предложении услуг «Сбербанк Онлайн» и «Автоплатежи».		2
11.	Защита мини-презентации услуг «Сбербанк Онлайн» и «Автоплатежи».	2		
	Практические занятия		12	2
	1.	Работа с возражениями клиентов по подключению услуг «Мобильный банк» и «Автоплатеж мобильной связи». Составление и защита диалога консультанта с клиентом.		
	2.	Порядок подключения и проведение операций через «Сбербанк-Онлайн».		3
	3.	Порядок заполнения платежного документа при подключении услуги «Автоплатежи ЖКХ».		2
	4.	Работа с возражениями клиентов при предложении услуг «Сбербанк Онлайн» и «Автоплатежи».		
	5.	Защита мини-презентации услуг «Сбербанк Онлайн» и «Автоплатежи».		
Тема 7. Договор банковского обслуживания частных клиентов Сбербанка	Содержание		12	
	1.	Договор банковского обслуживания частных клиентов, его назначение. Услуги, предоставляемые в рамках ДБО. Преимущества заключения договора для клиентов.		1
	2.	Условия и порядок заключения договора на банковское обслуживание. Территория действия договора. Порядок и последствия расторжения договора.		1
	3.	Идентификация клиента банка при заключении договора на банковское обслуживание. Документы, удостоверяющие личность клиента банка.		1
	4.	Оформление заявления на банковское обслуживание и заявления на расторжения договора.		2
	5.	Идентификация физического лица. Проверка подлинности паспорта гражданина РФ.		3
	6.	Предложение клиентам Договора на банковское обслуживание.		3

	Практические занятия		6	2			
	1.	Оформление заявления на банковское обслуживание и заявления на расторжения договора.					
	2.	Идентификация физического лица. Проверка подлинности паспорта гражданина РФ.					
	3.	Предложение клиентам Договора на банковское обслуживание.					
Тема 8. Вкладные (депозитные) операции физических лиц	Содержание		10				
	1.	Вкладные (депозитные) операции физических лиц. Нормативно-правовое регулирование депозитных операций. Система обязательного страхования вкладов физических лиц.					
	2.	Виды депозитов (вкладов). Вклады для расчетов и срочные вклады. Порядок открытия вклада физическим лицом. Операции, проводимые по вкладам. Порядок закрытия вклада.					
	3.	Пример оформления договора вклада физического лица.					
	4.	Доверенность клиента банка на проведение операций по вкладу. Порядок оформления и проверки доверенности. Оформление завещательного распоряжения клиента по вкладу.					
	5.	Пример оформления доверенности на проведение операций по вкладу физического лица.					
	Практические занятия				4	2	
	1.	Пример оформления договора вклада физического лица.					
		2.			Пример оформления доверенности на проведение операций по вкладу физического лица.		
	Тема 9. Виды и условия срочных вкладов Сбербанка	Содержание			18		
1.		Виды и характеристика срочных вкладов Сбербанка. Основные термины и определения Преимущества для клиентов.					
2.		Условия размещения базовой линейки вкладов: сумма вклада, сроки, процентные ставки, досрочное расторжение договора вклада. Условия размещения вклада через СБОЛ.					
3.		Виды и условия размещения специальных вкладов: сберегательного счета, мультивалютного, «Подари жизнь» и других.					
4.		Защита мини-презентации по одному из видов срочных вкладов Сбербанка.					
5.		Способы начисления процентов по вкладам физических лиц. Решение задач по определению дохода (начисленных процентов) по вкладам.					
6.		Решение ситуаций по подбору вкладов, определения наращенной суммы вклада и начисленных процентов с помощью калькулятора на сайте Сбербанка.					
7.		Предложение срочных вкладов клиентам в соответствии с их потребностями (по ситуациям).					
Практические занятия		10	2				
1.				Составление и защита мини-презентации по одному из видов срочных вкладов Сбербанка.			
2.				Способы начисления процентов по вкладам физических лиц. Решение задач по определению дохода (начисленных процентов) по вкладу.			
3.				Решение ситуаций по подбору вкладов, определения наращенной суммы вклада и начисленных процентов с помощью калькулятора на сайте Сбербанка.			
		4.	Предложение срочных вкладов клиентам в соответствии с их потребностями (по ситуациям).				
Тема 10. Сберегательные сертификаты Сбербанка		Содержание		10			
	1.	Сущность, виды и назначение сертификатов для физических лиц. Нормативно-правовое регулирование обращения сертификатов.					
	2.	Порядок оформления сертификатов и проведения операций со сберегательными сертификатами. Передача сертификата другим лицам. Погашение сберегательного сертификата.					
	3.	Решение задач по определению дохода по сберегательному сертификату.					

	4.	Сравнительная характеристика сберегательного сертификата и вклада «Сохраняй».		3	
	5.	Предложение клиентам сберегательного сертификата.		2	
	Практические занятия			6	2
	1.	Решение задач по определению дохода по сберегательному сертификату.			
	2.	Сравнительная характеристика сберегательного сертификата и вклада «Сохраняй».			
Тема 11. Обезличенные металлические счета	Содержание		10		
	1.	Понятие и виды обезличенных металлических счетов (ОМС). Условия и порядок открытия и закрытия ОМС. Преимущества и недостатки вложений в ОМС.			1
	2.	Порядок оформления договора ОМС. Основные условия договора. Права и обязанности сторон.			1
	3.	Пример оформления договора обезличенного металлического счета.			2
	4.	Решение задач по определению дохода (убытка) по ОМС.			2
	5.	Предложение клиентам обезличенного металлического счета.	2		
	Практические занятия		6	2	
	1.	Пример оформления договора обезличенного металлического счета.			
	2.	Решение задач по определению дохода по ОМС.			
	Тема 12. Компенсационные выплаты по вкладам в Сбербанке СССР	Содержание		8	
1.		Нормативно-правовые акты, регламентирующие компенсационные выплаты по вкладам физических лиц в Сбербанке СССР. Виды и условия компенсационных выплат.	1		
2.		Порядок оформления и выплаты компенсации вкладчикам и наследникам вкладчика в подразделениях Сбербанка России. Порядок расчета суммы компенсации.	1		
3.		Работа с инструкцией по заполнению заявления на выплату компенсации. Пример заполнения заявления.	2		
4.		Решение задач по расчету суммы компенсации.	2		
Практические занятия		4	2		
1.				Работа с инструкцией по заполнению заявления на выплату компенсации. Пример заполнения заявления.	
2.		Решение задач по расчету суммы компенсации.			
Тема 13. Кредитование физических лиц	Содержание		24		
	1.	Сущность и виды банковских кредитов для физических лиц. Нормативно-правовое регулирование потребительского кредитования. Основные понятия и термины.			1
	2.	Кредитные продукты Сбербанка. Потребительские кредиты: виды, основные условия, требования, предъявляемые к заемщику, необходимые документы.			1
	3.	Жилищные кредиты: виды, основные условия, требования, предъявляемые к заемщику (созаемщикам), необходимые документы.			1
	4.	Защита мини-презентации по одному из кредитных продуктов Сбербанка.			2
	5.	Организация процесса кредитования частных клиентов Сбербанка. Порядок приема документов и оформления заявки на кредит. Принятие решения о выдаче кредита.			1
	6.	Оформление и проверка заявления-анкеты на получение потребительского кредита.			2
	7.	Кредитный договор: общая характеристика, форма, существенные условия, права и обязанности сторон. Порядок выдачи и погашения кредита.			1

	8.	Расчет суммы аннуитетного платежа, общей суммы возврата кредита и составление графика погашения кредита.		2	
	9.	Решение ситуационной задачи с использованием материалов сайта Сбербанка.		3	
	10	Предложение потребительского кредита в соответствии с потребностями клиента.		3	
	Практические занятия		12	2	
	1.	Составление и защита мини-презентации по одному из кредитных продуктов Сбербанка.			
	2.	Оформление и проверка заявления-анкеты на получение кредитного продукта.			
	3.	Расчет суммы аннуитетного платежа, общей суммы возврата кредита и составление графика погашения кредита.			
	4.	Решение ситуационной задачи с использованием материалов сайта Сбербанка.			
	5.	Предложение потребительского кредита в соответствии с потребностями клиента.	3		
	Тема 14. Кредитные карты Сбербанка	Содержание		14	
1.		Понятие и отличительные особенности кредитных карт. Основные термины и определения по кредитным картам. Виды кредитных карт, выпускаемых Сбербанком.	1		
2.		Условия выпуска и использования кредитных карт. Организация процесса кредитования по кредитным картам и картам с разрешенным овердрафтом. Порядок выдачи кредита.	1		
3.		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.	1		
4.		Составление и защита мини-презентации одного из видов кредитных карт.	2		
5.		Заполнение заявления-анкеты на получение кредитной карты.	2		
6.		Сравнительная характеристика кредитной карты и потребительского кредита.	2		
7.		Предложение клиентам кредитной карты.			
Практические занятия		8	2		
1.				Составление и защита мини-презентации одного из видов кредитных карт.	
2.				Заполнение заявления-анкеты на получение кредитной карты.	
3.				Сравнительная характеристика кредитной карты и потребительского кредита.	
4.		Предложение клиентам кредитной карты.			
Тема 15. Инвестиционные услуги для частных клиентов Сбербанка		Содержание		16	
	1.	Виды инвестиционных услуг банков для частных клиентов. Брокерские и депозитарные услуги: виды и условия предоставления. Основные термины и определения.	1		
	2.	Индивидуальный инвестиционный счет: понятие, особенности открытия счета и перечисления денежных средств, преимущества для инвесторов. Виды операций с финансовыми активами.	1		
	3.	Паевые инвестиционные фонды: условия и порядок инвестирования средств. Выбор инвестиционной стратегии. Преимущества ПИФов для клиентов.	1		
	4.	Защита мини-презентации одного из паевых инвестиционных фондов.	2		
	5.	Негосударственный пенсионный фонд Сбербанка. Формирование накопительной части пенсии. Индивидуальные пенсионные планы: виды, основные условия. Условия договора с НПФ.	1		
	6.	Условия договора индивидуального пенсионного плана «Универсальный»	2		
	7.	Страховые программы для частных клиентов банка: накопительного и инвестиционного страхования жизни; от несчастных случаев и болезней; держателей банковских карт и другие.	1		
	Практические занятия		4	2	

	1.	Защита мини-презентации одного из паевых инвестиционных фондов.		
	2.	Условия договора индивидуального пенсионного плана «Универсальный».		
Тема 16. Базовые навыки продаж банковских продуктов и услуг	Содержание		6	
	1.	Порядок взаимодействия сотрудников банка с клиентами. Стандарты обслуживания клиентов. Этапы обслуживания клиентов. Правило «ЗП» при продаже банковских продуктов и услуг.		1
	2.	Ролевая игра: Базовые навыки продаж банковских продуктов и услуг.		3
	Практические занятия		4	3
	1.	Ролевая игра: Базовые навыки продаж банковских продуктов и услуг.		
Самостоятельная работа при изучении раздела			108	
<p>Изучение нормативных правовых актов РФ: Гражданского Кодекса, Федеральных законов, Положений Банка России.</p> <p>Изучение основной учебной и дополнительной литературы.</p> <p>Знакомство с общей информацией на сайте ПАО Сбербанк.</p> <p>Знакомство с работой сотрудников ВСП Читинского отделения Сбербанка.</p> <p>Изучение видов и условий выпуска и обслуживания банковских карт, предлагаемых Сбербанком для физических лиц.</p> <p>Оформление личного банковского счета и платежной карты Сбербанка.</p> <p>Проведение операций на устройствах самообслуживания в СДО Читинского ГОСБ № 8600/0048.</p> <p>Подключение и использование услуг удаленных каналов обслуживания: «Мобильного банка», «Сбербанка Онлайн», услуг «Автоплатежи», «Спасибо от Сбербанка».</p> <p>Изучение условий договора банковского обслуживания физических лиц.</p> <p>Изучение видов и условий банковских продуктов для частных клиентов: срочных вкладов, сберегательных сертификатов, обезличенных металлических счетов, потребительских кредитов, кредитных карт, инвестиционных услуг по управлению активами, по индивидуальным пенсионным планам НПФ Сбербанка, страховых программ для частных клиентов.</p> <p>Подготовка мини-презентаций по банковским продуктам: дебетовым и кредитным картам; срочным вкладам, потребительским кредитам, паевым инвестиционным фондам.</p> <p>Работа с калькуляторами на сайте Сбербанка по расчету дохода по срочным вкладам, определению суммы возврата кредита и составлению графика погашения кредита.</p> <p>Составление диалогов по переводу клиентов банка в удаленные каналы обслуживания, предложению банковских продуктов и услуг в соответствии со стандартами обслуживания клиентов банка.</p>				
Учебная практика			180	
<p>Виды работ</p> <p>Ознакомление с организацией работы подразделения (дополнительного офиса) Сбербанка, обслуживающего физических лиц.</p> <p>Ознакомление и соблюдение правил внутреннего распорядка.</p> <p>Ознакомление с организацией работы агента (консультанта), должностными обязанностями и квалификационными требованиями.</p> <p>Ознакомление с организацией рабочего места консультанта, специальным банковским оборудованием, используемым при обслуживании частных клиентов.</p> <p>Ознакомление с работой системы управления очередью.</p> <p>Изучение порядка проведения операций через устройства самообслуживания.</p> <p>Изучение условий и порядка подключения Онлайн продуктов банка: Мобильного банка, Сбербанка Онлайн, Автоплатежей и др.</p> <p>Ознакомление со стандартами сервиса при переводе клиентов в удаленные каналы обслуживания и предложении Онлайн продуктов.</p> <p>Изучение условий прочих продуктов и услуг для частных клиентов банка.</p> <p>Оформление отчета по практике и подготовка к квалификационному экзамену.</p>				
Всего			504	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: банковского дела, информационных технологий в профессиональной деятельности.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета банковского дела:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- калькуляторы;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета информационных технологий в профессиональной деятельности:

- персональные компьютеры с выходом в Интернет;
- принтер;
- мультимедийный проектор;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект бланков специальной документации.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно, по профилю специальности в подразделениях ПАО «Сбербанк» или другого банка, осуществляющих обслуживание физических лиц.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест при прохождении учебной практики по профилю специальности должно отвечать требованиям, установленным для коммерческих банков, осуществляющих обслуживание физических лиц.

С банком, являющимся базой практики заключается договор на проведение учебной практики студентов.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Федеральные законы и нормативные акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая и вторая) [Текст]. Федеральные законы от 30.11.94 № 51-ФЗ и от 26.01.96 № 14-ФЗ (с изм. и доп.) // Собр. Законодательства РФ по состоянию на 01.09.2016 г. – Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

2. Российская Федерация. Законы [Текст]: от 02.12 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп.); от 10.05.1995 г. № 73-ФЗ «О восста-

новлении и защите сбережений граждан Российской Федерации» (с изм. и доп.); от 22.04.1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (с изм. и доп.); от 10.07 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (с изм. и доп.); 07.03.2003 г. № 12-ФЗ «Об организации страхового дела в РФ» (с изм. и доп.); от 10.12.2003 г. № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле»; от 23.12.2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (с изм. и доп.); от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (с изм. и доп.); от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (с изм. и доп.) // Собр. Законодательства РФ по состоянию на 01.09.2016 г.

3. Положения, Указания и Инструкции Банка России по состоянию на 01.09.2016 г.

4. Внутренние нормативные и распорядительные акты ПАО Сбербанк по состоянию на 01.09.2016 года.

Основная учебная литература

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. - (Dura lex, sed lex). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02313-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118573> (06.09.2017)
2. Донецкова, О.Ю. Банкострахование : учебное пособие / О.Ю. Донецкова, Е.А. Помогаева. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 92 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-0542-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136396> (06.09.2017)
3. Мотовилов, О.В. Банковское дело [Текст] : Учеб. / О.В. Мотовилов, С.А. Белозёров. - М. : Проспект, 2016. - 408 с. + Глоссарий. - ISBN 978-5-392-18522-1, 2015 2014

Дополнительная литература

1. Банковское законодательство : учебное пособие / Н.Д. Эриашвили, О.В. Сараджева, О.В. Васильева и др. ; под ред. Н.Д. Эриашвили. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 424 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02339-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119420> (06.09.2017).
2. Крымова, И. Организация деятельности Центрального Банка : учебное пособие / И. Крымова, С. Дядичко, М. Зуева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет», Кафедра банковского дела и страхования. - Оренбург : ОГУ, 2013. - 294 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259226> (06.09.2017).
3. Основы банковского дела [Текст] : Учеб. пособие / Под ред. О.И. Лаврушина. - 4-е изд. перераб. и доп. - М. : Кнорус, 2013. - 392 с. - (СПО). - РУМО. - ISBN 978-5-406-02622-9

4. Новые модели банковской деятельности в современной экономике [Текст] : Монография / Под ред. Лаврушина О.И. - М. : Кнорус, 2015. - 168 с. - ISBN 978-5-406-03776-8
5. Электронные деньги в коммерческом банке : практическое пособие / А.В. Пухов, А.Ю. Мацкевич, А.В. Рого, П.В. Ушанов. - М. : КноРус, 2015. - 208 с. : ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-406-04397-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441390> (06.09.2017).

Учебно-методическая документация

1. Учебно-методический комплекс по профессиональному модулю.
2. Методические указания для самостоятельной работы студентов по профессиональному модулю.
3. Комплект тестовых заданий для промежуточного контроля знаний по темам и разделам междисциплинарного курса.
4. Материалы для промежуточной аттестации студентов и государственной (итоговой) аттестации выпускников по специальности 38.02.07 Банковское дело по профессиональному модулю.
5. Учебно-методические пособия управляющего типа: инструкционные карты и методические рекомендации для выполнения практических работ, методические рекомендации и задание на учебную практику.
6. Дневник-отчет по учебной практике по профессиональному модулю.

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.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Программа профессионального модуля ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих реализуется в течение 3-го и 4-го семестров курса обучения.

Освоение модуля предусматривает:

- выполнение обучающимися практических заданий, включая, как обязательный компонент задания, выполняемые с использованием персональных компьютеров и устройств самообслуживания, используемых коммерческими банками для проведения операций физическими лицами;

- освоение обучающимися программы модуля в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательном учреждении и (или) в структурных подразделениях банков, осуществляющих обслуживание физических лиц;

- проведение учебной практики в банке, направление деятельности которого соответствует профилю подготовки обучающихся.

Образовательное учреждение должно быть обеспечено необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

При освоении модуля предусматриваются групповые и индивидуальные консультации.

Освоение модуля обеспечивается учебно-методической документацией по междисциплинарному курсу модуля. Каждый обучающийся должен иметь доступ к базам данных и библиотечным фондам образовательного учреждения.

Во время самостоятельной работы, обучающиеся должны быть обеспечены доступом к сети Интернет. Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

В процессе обучения студентов основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия, тренинги, а также самостоятельная работа обучающихся. Тематика лекций и практических занятий соответствует содержанию программы профессионального модуля.

Лекции формируют у студентов системное представление об изучаемых разделах и темах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий и инноваций, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Самостоятельная работа студентов проводится вне аудитории и составляет 1/2 от общей аудиторной нагрузки. Самостоятельная работа включает в себя работу с нормативно-правовой, основной учебной и дополнительной литературой, информационными сайтами Интернет, отработку практических умений и навыков, и способствует развитию познавательной активности обучающихся, прививает навыки самостоятельного поиска информации, а также формирует способность и готовность к самосовершенствованию, самореализации и творческой адаптации, формированию общих компетенций.

Оценка теоретических и практических знаний студентов осуществляется с помощью тестового контроля, решения ситуационных задач, тренингов, оценки практических умений и навыков. После изучения раздела МДК 03.01. Организация деятельности агента банка предусмотрен экзамен. В конце изучения профессионального модуля после прохождения учебной практики проводится квалификационный экзамен.

Материалы профессионального модуля ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих включаются в государственную (итоговую) аттестацию по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Учебная практика проводится в структурных подразделениях Сбербанка, под руководством специалистов банка и преподавателя, ведущего междисциплинарный курс профессионального модуля.

В обязанности преподавателя, руководителя практики, входит: контроль выполнения программы практики, оказание методической и практической помощи студентам при отработке практических профессиональных умений и приобрете-

ния практического опыта, проверка заполнения дневника и оформления отчета по учебной практике.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

- наличие высшего образования социально-экономического профиля;
- прохождение стажировки в Сбербанке не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации кадров, осуществляющих руководство практикой:

- наличие высшего образования социально-экономического профиля;
- опыт работы в Сбербанке не менее 3 лет;
- прохождение стажировки в Сбербанке не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Своевременность и качество проведения операций по обслуживанию частных клиентов с использованием устройств самообслуживания, «Мобильного банка», «Сбербанка-Онлайн». Соблюдение стандартов обслуживания при общении с клиентами банка.	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий, в том числе на устройствах самообслуживания и в Онлайн банке, за участием в ролевой игре, прохождением практики. Оценка письменных и устных опросов; результатов выполненных заданий; участия в ролевой игре. Итоговый экзамен по междисциплинарному курсу. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.
ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валюте.	Своевременность и качество проведения операций по обслуживанию частных клиентов с использованием устройств самообслуживания, «Мобильного банка», «Сбербанка-Онлайн». Соблюдение стандартов обслуживания при общении с клиентами банка.	Наблюдение за ходом выполнения практических заданий, в том числе на устройствах самообслуживания и в Онлайн банке, за участием в ролевой игре, прохождением практики. Оценка письменных и устных опросов; результатов выполненных заданий; участия в ролевой игре. Итоговый экзамен по междисциплинарному курсу. Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.

<p>ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.</p>	<p>Своевременность и качество проведения операций, связанных с обслуживанием банковских карт клиентов.</p> <p>Квалифицированная помощь клиентам при проведении операций через устройства самообслуживания и удаленные каналы обслуживания.</p> <p>Соблюдение мер безопасности при проведении операций с использованием банковских карт.</p>	<p>Наблюдение за ходом выполнения практических заданий, в том числе на устройствах самообслуживания и в Онлайн банке, за участием в ролевой игре, прохождением практики.</p> <p>Оценка письменных и устных опросов; результатов выполненных заданий; участия в ролевой игре.</p> <p>Итоговый экзамен по междисциплинарному курсу.</p> <p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.</p>
--	---	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>Демонстрация интереса к будущей профессии. Объяснение социальной значимости профессии банковского работника.</p> <p>Стремление к освоению профессиональных компетенций, умений и знаний, необходимых для будущей деятельности.</p>	<p>Наблюдение за участием в образовательных и воспитательных мероприятиях, имеющих профессиональную направленность. Оценка достигнутых результатов, их стабильности.</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, связанных с деятельностью работника Сбербанка.</p>	<p>Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы; устный и письменный опрос; экзамен; положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.</p>
<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>Определение и выбор способов разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями. Проведение анализа ситуации по заданным критериям и определение рисков. Оценивание последствий принятых решений.</p>	<p>Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы, участия в ролевых играх; устный и письменный опрос; экзамен; положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для</p>	<p>Поиск и использование информации для эффективного выполнения профессио-</p>	<p>Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы; устный и письмен-</p>

эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	нальных задач, профессионального и личностного развития.	ный опрос; экзамен; положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Владение приемами работы с компьютером, общим и специальным программным обеспечением, Интернетом, активное применение ИКТ в профессиональной деятельности.	Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы; устный и письменный опрос; экзамен; положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Эффективное взаимодействие и общение с обучающимися и преподавателями. Положительный отзыв руководителя практики.	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий, участия в ролевых играх, тренингах, конкурсах, прохождения учебной практики.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Ответственное отношение к результатам выполнения профессиональных обязанностей членами команды. Проведение самоанализа и коррекции результатов собственной работы.	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий, участия в ролевых играх, тренингах, конкурсах, прохождения учебной практики.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля. Владение способами физического, духовного и интеллектуального саморазвития, эмоциональной саморегуляции и самоподдержки.	Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы; устный и письменный опрос; экзамен; положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в сфере банковского дела, современным технологиям. Владение приемами проведения банковских операций через удаленные каналы обслуживания.	Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы, решения ситуационных задач; устный и письменный опрос; экзамен; положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.	Умение грамотно и доходчиво излагать свои мысли, объяснять ситуацию, давать рекомендации. Владеть психологическими приемами установления контактов с другими людьми.	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий, участия в ролевых играх, тренингах, конкурсах, положительный отзыв руководителя учебной практики; квалификационный экзамен.
ОК 11. Знать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.	Владение безопасными приемами работы с компьютером и другим оборудованием, используемым в профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий, участия в ролевых играх и тренингах, отзыв руководителя учебной практики; квалификационный экзамен.

Разработал:

преподаватель экономических дисциплин Колледжа Читинского института
(филиала) ФГБОУ ВО БГУ Орлова М. В.