

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ В.Г. Чумак

Приказ № 222/01-а от 09.11.2023г.

АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ

**ПО ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
20002 «АГЕНТ БАНКА»**

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «АГЕНТ БАНКА»

Цель освоения дисциплины «Агент банка» - формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений, необходимых для выполнения функциональных обязанностей по должности служащего Агент банка.

Обучающийся, освоивший дисциплину, должен обладать общими и профессиональными компетенциями в соответствии с осваиваемыми видами профессиональной деятельности:

Результатом освоения дисциплины является овладение слушателями:

1) профессиональными компетенциями (ПК):

- ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами.
- ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг.
- ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг.

2) общими компетенциями (ОК):

- ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
- ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.
- ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

иметь практический опыт:

- а) осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов;
- б) обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт;
- в) осуществления и оформления предоставления и сопровождения выданных кредитов;
- г) консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.

должен знать:

- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
- классификацию банковских операций;
- особенности банковских услуг и их классификацию;
- параметры и критерии качества банковских услуг;
- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;
- организационно-управленческую структуру банка;
- составляющие успешного банковского бренда;
- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;

- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
- особенности продажи банковских продуктов и услуг;
- основные формы продаж банковских продуктов;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- условия успешной продажи банковского продукта;
- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- способы продвижения банковских продуктов;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- приёмы коммуникации;
- способы выявления потребностей клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов;
- должен уметь:**
- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;
- выявлять потребности клиентов;
- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
- ориентироваться в продуктовой линейке банка;
- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
- консультировать клиентов по тарифам банка;
- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;
- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия
Раздел 1 Основы организации банковского дела	
Тема 1. Правовые основы осуществления банковских операций и их классификация	Содержание
	Структура банковской системы России
	Сущность и основные правила проведения банковских операций.
	Классификация банковских операций и их краткая характеристика.
	Цели деятельности, статус, функции и операции Банка России
Тема 2. Экономическое содержание пассивных и активных операций банков.	Содержание
	Сущность пассивных операций банков. Структура собственных средств.
	Уставный капитал кредитной организации, порядок его формирования
	Резервный фонд кредитной организации, его назначение, порядок образования
	Общая характеристика активных банковских операций, их структура
	Классификация банковских активов.
	Практическое занятие № 1
	Анализ собственных средств и обязательств банка
	Практическое занятие № 2
	Анализ банковских активов
Раздел 2 Расчетно-кассовое обслуживание клиентов	
Тема 3. Организация безналичных расчетов	Содержание
	Понятие расчетных операций.
	Нормативно-правовое регулирование расчетных операций
	Сущность расчетов платежными поручениями
	Сущность расчетов платежными требованиями
	Акцептная и безакцептная формы оплаты
	Сущность расчетов инкассовыми поручениями
	Сущность и участники аккредитивной формы расчетов
	Сущность и участники чековой формы расчетов
	Практическое занятие № 3
	Оформление платежного поручения
	Практическое занятие № 4
	Оформление платежного требования
Практическое занятие № 5	
Оформление инкассового поручения	
Тема 4. Кассовые операции банка	Содержание
	Организация работы с денежной наличностью в кредитной организации
	Приходные кассовые операции
	Расходные кассовые операции
	Организация работы службы инкассации
	Практическое занятие № 6
	Составление приходных и расходных кассовых документов
Раздел 3 Осуществление депозитных операций	
Тема 5. Открытие и обслуживание вкладов и депозитов	Содержание
	Нормативно-правовое регулирование депозитных операций.
	Порядок открытия и распоряжения вкладами.
	Использование технологии машинного обучения при биометрической

	идентификации клиента и формировании его цифрового профиля
	Виды и режимы депозитных счетов, открываемых в банке клиентам
	Депозитные операции с использованием технологии цифрового банкинга
	Практическое занятие № 7
	Порядок оформления депозитного договора
	Практическое занятие № 8
	Решение задач по определению суммы процентов по депозитам до востребования
	Практическое занятие № 9
	Решение задач по определению суммы процентов по срочным депозитам
	Практическое занятие № 10
	Решение задач по определению суммы процентов по срочным депозитам с условием капитализации
Раздел 4 Организация кредитной работы	
Тема 6. Осуществление кредитных операций	Содержание
	Основные этапы выдачи и погашения кредита
	Способы обеспечения возвратности кредита
	Порядок определения кредитоспособности заемщика
	Использование метода кредитного скоринга и технологии интеллектуального анализа данных при оценке потенциального заемщика.
	Порядок оформления кредитного договора
	Порядок предоставления и погашения банковских кредитов
	Потребительское кредитование
	Ипотечное кредитование
	Практическое занятие № 11
	Кейс «Принятие решения о кредитовании заемщика с учетом оценки кредитного риска»
	Практическое занятие № 12
	Интерактивный практикум «Потребительский кредит»
	Практическое занятие № 13
Решение задач на составление графика погашения основного долга и процентов по кредиту	
Практическое занятие № 14	
Решение задач на определение достаточности обеспечения по кредиту	
Раздел 5 Осуществление операций с банковскими картами	
Тема 7. Осуществление и оформление операций с банковскими картами	Содержание
	Нормативно-правовые акты, регламентирующие операции с банковскими картами
	Виды платежных систем
	Виды банковских карт
	Операции, проводимые с использованием банковских карт
	Условия и порядок выдачи банковских карт
	Практическое занятие № 15
	Порядок оформления выдачи дебетовых карт
	Практическое занятие № 16
Интерактивный практикум «Кредитная карта»	

	Практическое занятие № 17
	Решение задач по определению суммы комиссии за обслуживание специальных карточных счетов
	Практическое занятие № 18
	Решение задач по определению суммы процентов по кредитным картам с овердрафтом
Раздел 6 Консультирование, презентация и продажа банковских продуктов	
Тема 8. Изучение потребителей банковских услуг. Формирование клиентской базы	Содержание
	Исследование банковского рынка. Наблюдение за рынком. Прогнозирование рынка. Изучение потребителей банковских услуг.
	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка.
	Мотивация клиента при выборе банковского продукта.
	Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.
	Практическое занятие № 19
	Составление матрицы спроса.
	Практическое занятие № 20
	Анализ клиентской базы.
Тема 9. Технологии привлечения клиентов	Содержание
	Способы привлечения клиентов. Налаживание обратной связи с клиентами.
	Работа по привлечению в банк новых клиентов.
	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.
	Стратегии банка по привлечению клиентов. Каналы привлечения клиентов. Особенности их применения для различных групп клиентов. Меры, предпринимаемые банками для привлечения клиентов. Реклама. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.
	Практическое занятие № 22
	Работа в малых группах «Анализ банковской рекламы».
	Практическое занятие № 23
	Тренинг «Разработка скриптов (речевых модулей) при продажах банковских продуктов и услуг».
Тема 10. Осуществление продажи банковских продуктов и услуг	Содержание
	1. Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ретейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов.
	Стратегия продаж банковских продуктов и услуг, виды и характеристика. Основные методы продаж. Планирование продаж с учетом жизненного цикла банковского продукта и услуги. Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг. Этапы продажи банковских продуктов и услуг.
	Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи

	<p>банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation).</p>
	<p>Практическое занятие № 24</p>
	<p>Деловая игра «Новый банковский продукт» (представление с презентацией).</p>
	<p>Практическое занятие № 25</p>
	<p>Тренинг «Разработка стратегии продажи банковских продуктов и услуг»</p>
	<p>Зачет</p>

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Целью учебной практики является формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения программы профессионального обучения по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Задачей учебной практики по должности служащего 20002 «Агент банка» является приобретение первоначального практического опыта по осваиваемому виду профессиональной деятельности.

Результатом освоения программы учебной практики является

1) сформированность у обучающихся профессиональных компетенций, а также приобретение практических профессиональных умений в рамках освоения программы профессионального обучения по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»:

- ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами.
- ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг.
- ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг.

2) овладение обучающимися

а) трудовыми функциями профессионального стандарта 08.027 Специалист по платёжным услугам:

- А/01.4 Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов;
- А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов;
- А/03.4 Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов;
- А/04.4 Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях;

б) трудовыми функциями профессионального стандарта 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию:

- А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы;
- А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита;
- А/03.5 Заключение договора потребительского кредита;
- В/01.5 Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита;
- В/02.5 Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита;
- В/03.5 Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери.

Результатом учебной практики является освоение общих компетенций ОК:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное

	развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Тематический план учебной практики

Вид работ

<p>Урок-экскурсия в банк.</p> <p>Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, ознакомление с правилами внутреннего распорядка.</p> <p>Занятия в кабинете, оснащённом ПК. Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;</p> <p>Занятия в кабинете, оснащённом ПК:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». – Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». – Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». – Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». – Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». – Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. – Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. – Организация презентации банковских продуктов и услуг. – Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». – Тренинг «Определение типа клиента». – Практикум «Моделирование поведения клиента». – Групповое обсуждение вопросов: <ul style="list-style-type: none"> Основные ошибки в общении с клиентами. Понятие «трудный клиент». Причины появления трудных клиентов. Преодоление безразличия клиентов. Критерии выбора банка клиентами. Причины, по которым клиент меняет банк. Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. <p>Дифференцированный зачет</p>

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Целью производственной практики является формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Задачей производственной практики является приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности «Выполнение работ по профессии «Агент банка».

Результатом освоения программы производственной практики является

- 1) сформированность у обучающихся профессиональных компетенций, а также приобретение практических профессиональных умений в рамках освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»:
 - ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами.
 - ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг.
 - ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг.
- 2) овладение обучающимися
 - а) трудовыми функциями профессионального стандарта 08.027 Специалист по платёжным услугам:
 - А/01.4 Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов;
 - А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов;
 - А/03.4 Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов;
 - А/04.4 Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях;
 - б) трудовыми функциями профессионального стандарта 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию:
 - А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы;
 - А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита;
 - А/03.5 Заключение договора потребительского кредита;
 - В/01.5 Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита;
 - В/02.5 Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита;
 - В/03.5 Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери.

Результатом производственной практики является освоение общих компетенций ОК:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,

	руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Тематический план производственной практики

Вид работ
<p>1. Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, ознакомление с правилами внутреннего распорядка</p> <p>2. Знакомство с банком: история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наименование, логотип, слоган, миссия и ценности), - схема организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информация о рейтингах банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры.</p> <p>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. Изучение характеристик депозитных, кредитных продуктов, банковских карт кредитной организации – базы практики</p> <p>4. Изучение тарифов банка.</p> <p>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</p> <p>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</p> <p>7. Анализ клиентской базы банка.</p> <p>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</p> <p>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</p> <p>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) сделок клиентов.</p> <p>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</p> <p>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг в банке</p> <p>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</p> <p>Дифференцированный зачет</p>