

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.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«АГЕНТ БАНКА»**

**ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ  
ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ  
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО  
20002 АГЕНТ БАНКА**

Самара 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 № 67; с учетом профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 645н; профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н.

Организация-разработчик: АНО ВО Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка»

Рассмотрено  
на заседании ПЦК профессиональных дисциплин «Банковское дело»  
Протокол № 3 от «26» октября 2023г.  
Председатель Депутатова Н.А.

Автор программы:  
Старикова Т.Е., преподаватель банковских дисциплин

## **1. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего по профессии 20002 «Агент банка».

### **1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

#### **Цель:**

формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений, необходимых для выполнения функциональных обязанностей по должности служащего Агент банка

#### **Задачи:**

овладение указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями

#### **В результате освоения дисциплины обучающийся 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.

#### **В результате освоения дисциплины обучающийся 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.

## 2. Объем учебной дисциплины «Агент банка» и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Общий объем</b>	86
Самостоятельная работа	Не предусмотрено
теоретическое обучение	36
лабораторные работы	Не предусмотрено
практические занятия	49
<b>Форма контроля</b>	Зачет (1 час)

### 3. Содержание рабочей программы учебной дисциплины «Агент банка»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
<b>Раздел 1 Основы организации банковского дела</b>				
<b>Тема 1.</b> Правовые основы осуществления банковских операций и их классификация	<b>Содержание</b>	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11	
	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			
<b>Тема 2.</b> Экономическое содержание пассивных и активных операций банков.	<b>Содержание</b>	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11	
	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.			
	<b>Практическое занятие № 1</b>	2		
	Анализ собственных средств и обязательств банка			
<b>Практическое занятие № 2</b>	2			
Анализ банковских активов				
<b>Раздел 2 Расчетно-кассовое обслуживание клиентов</b>				
<b>Тема 3.</b> Организация безналичных расчетов	<b>Содержание</b>	4	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3	
	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		
	<b>Практическое занятие № 3</b>	2	
	Оформление платежного поручения		
	<b>Практическое занятие № 4</b>	2	
	Оформление платежного требования		
	<b>Практическое занятие № 5</b>	2	
	Оформление инкассового поручения		
<b>Тема 4.</b> Кассовые операции банка	<b>Содержание</b>	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3
	Организация работы с денежной наличностью в кредитной организации		
	Приходные кассовые операции		
	Расходные кассовые операции		
	Организация работы службы инкассации		
	<b>Практическое занятие № 6</b>	2	
	Составление приходных и расходных кассовых документов		
<b>Раздел 3 Осуществление депозитных операций</b>			
<b>Тема 5.</b> Открытие и обслуживание вкладов и депозитов	<b>Содержание</b>	6	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3
	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		
	<b>Практическое занятие № 7</b>	2	
	Порядок оформления депозитного договора		
	<b>Практическое занятие № 8</b>	2	
	Решение задач по определению суммы процентов по депозитам до востребования		
	<b>Практическое занятие № 9</b>	2	
	Решение задач по определению суммы процентов по срочным депозитам		
	<b>Практическое занятие № 10</b>	2	
Решение задач по определению суммы процентов по срочным депозитам с условием капитализации			
<b>Раздел 4 Организация кредитной работы</b>			
<b>Тема 6.</b>	<b>Содержание</b>	6	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11

Осуществление кредитных операций	Основные этапы выдачи и погашения кредита	2	ПК 1, ПК 2, ПК 3	
	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			
	<b>Практическое занятие № 11</b>			
	Кейс «Принятие решения о кредитовании заемщика с учетом оценки кредитного риска»			
	<b>Практическое занятие № 12</b>			2
	Интерактивный практикум «Потребительский кредит»			
	<b>Практическое занятие № 13</b>			2
	Решение задач на составление графика погашения основного долга и процентов по кредиту			
<b>Практическое занятие № 14</b>	2			
Решение задач на определение достаточности обеспечения по кредиту				
<b>Раздел 5 Осуществление операций с банковскими картами</b>				
<b>Тема 7.</b> Осуществление и оформление операций с банковскими картами	<b>Содержание</b>	6	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3	
	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			
	<b>Практическое занятие № 15</b>			2
	Порядок оформления выдачи дебетовых карт			
	<b>Практическое занятие № 16</b>			2
	Интерактивный практикум «Кредитная карта»			
	<b>Практическое занятие № 17</b>			2
Решение задач по определению суммы комиссии за обслуживание специальных карточных счетов				

	<b>Практическое занятие № 18</b>	2	
	Решение задач по определению суммы процентов по кредитным картам с овердрафтом		
<b>Раздел 6 Консультирование, презентация и продажа банковских продуктов</b>			
<b>Тема 8.</b> Изучение потребителей банковских услуг. Формирование клиентской базы	<b>Содержание</b>	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3,
	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.		
	<b>Практическое занятие № 19</b>		
	Составление матрицы спроса.	2	
	<b>Практическое занятие № 20</b>		
	Анализ клиентской базы.	2	
	<b>Практическое занятие № 21</b>		
Сегментация клиентской базы коммерческого банка.	2		
<b>Тема 9.</b> Технологии привлечения клиентов	<b>Содержание</b>	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3,
	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.		
	<b>Практическое занятие № 22</b>	2	
	Работа в малых группах «Анализ банковской рекламы».		
	<b>Практическое занятие № 23</b>	2	
Тренинг «Разработка скриптов (речевых модулей) при продажах банковских продуктов и услуг».			
<b>Тема 10.</b> Осуществление	<b>Содержание</b>	4	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3,
	1. Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж		



продажи банковских продуктов и услуг	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 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).		
	<b>Практическое занятие № 24</b>	2	
	Деловая игра «Новый банковский продукт» (представление с презентацией).		
	<b>Практическое занятие № 25</b>	1	
	Тренинг «Разработка стратегии продажи банковских продуктов и услуг»		
<b>Зачет</b>		1	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3,
<b>Всего</b>		<b>86</b>	

#### 4. Условия реализации программы учебной дисциплины «Агент банка»

Для реализации программы должны быть предусмотрены следующие помещения: кабинет, оснащенный ПК с рабочими местами по количеству обучающихся.

#### 5. Информационное обеспечение учебной дисциплины «Агент банка»

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Нормативные правовые акты:**

- Гражданский кодекс Российской Федерации, (часть 1, часть 2), от 30.11.1994 №51 - ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. N 395-I «О банках и банковской деятельности» с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.
- Федеральный Закон от 30.12.2004 №218-ФЗ «О кредитных историях» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 21.12. 2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (с изменениями и дополнениями)
- Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

##### **Основные источники:**

- Банковское право: учебник: / Е. А. Малыхина, В. Ю. Миронов, Н. В. Неверова и др. ; отв. ред. Е. В. Покачалова, Е. Н. Пастушенко. – Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 304 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573748>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0193-4. – DOI 10.23681/573748. – Текст: электронный.
- Белотелова, Н. П. Деньги. Кредит. Банки: учебник / Н. П. Белотелова, Ж. С. Белотелова. – 6-е изд., перераб. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 380 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115769>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03826-6. – Текст: электронный
- Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 323 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684408> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04536-3. – Текст : электронный.

##### **Дополнительные:**

- Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.

- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с.
- Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с.

#### **Ресурсы интернет**

- <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
- <http://www.cbr.ru> - Официальный сайт Банка России
- <http://www.banki.ru> – Информационный банковский портал
- <http://www.arb.ru> - Материалы сайта Ассоциации российских банков
- <http://www.bankir.ru> - Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru

#### **Периодические издания:**

- Журнал «Деньги и кредит»
- Журнал «Статистический бюллетень Банка России»
- Журнал «Вестник Банка России»

### **6. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины «Агент банка»**

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Знания:		
определение банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; классификация банковских операций; особенности банковских услуг и их классификацию; параметры и критерии качества банковских услуг; понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; структура 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;	Полнота продемонстрированных знаний и умение применять их при решении практических задач	Зачет

<p>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.</p>		
<p>Умения:</p>		
<p>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.</p>	<p>Выполнение практических задач в соответствии с заданием</p>	<p>Практические занятия</p>