

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

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ В.Г. Чумак

16 марта 2026г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
программа профессиональной подготовки по профессии рабочего,
должности служащего 200002 Агент банка

г. Самара, 2026

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 Агент банка разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного Приказом Минпросвещения России от 14 ноября 2023 г. № 856, с учетом приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 645н «Об утверждении профессионального стандарта 08.027 «Специалист по платежным услугам»; приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 апреля 2017 г. № 366н «Об утверждении профессионального стандарта 08.033 «Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию»; приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 646н «Об утверждении профессионального стандарта 08.019 «Специалист по потребительскому кредитованию»

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

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 Агент банка

1. Пояснительная записка

1.1. Общие положения

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 Агент банка разработана в соответствии с:

- 1) Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 29.12.2025) «Об образовании в Российской Федерации»;
- 2) Приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 (ред. от 10.09.2025) «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- 3) Приказом Росстандарта от 16.05.2025 № 423-ст «Об утверждении Общероссийского классификатора профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-2025»;
- 4) ОК 016-2025. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (принят и введен в действие Приказом Росстандарта от 16.05.2025 № 423-ст)
- 5) Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденным приказом Минпросвещения России от 14 ноября 2023 г. № 856;
- 6) Приказом Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59784);
- 7) Профессиональным стандартом «Специалист по платёжным услугам», утверждённым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016г. № 645н;
- 8) Профессиональным стандартом «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденным приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н;
- 9) Профессиональным стандартом «Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию», утверждённым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 апреля 2017 г. № 366н.

1.2. Цель реализации программы

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 Агент банка направлена на формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений, необходимых для выполнения функциональных обязанностей по должности служащего Агент банка, содержащихся в соответствующих профессиональных стандартах (табл.1).

Таблица 1 - Характеристика обобщенных трудовых функций применяемых профессиональных стандартов (ПС)

Код и наименование ПС	Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции
08.027 Специалист по платёжным услугам	А. Выполнение расчетных операций	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

08.019 Специалист по потребительскому кредитованию	А. Проведение комплекса мероприятий для определения целесообразности предоставления потенциальному заемщику потребительского кредита	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. Контроль исполнения обязательств по договорам потребительского кредита и мониторинг качества потребительских кредитов	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
08.033 Специалист по дистанционному у банковскому обслуживанию	А. Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам	А/01.5 Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания А/02.5 Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания

1.3. Планируемые результаты обучения

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

Результатом освоения программы профессионального обучения является овладение слушателями:

1) профессиональными компетенциями (ПК):

- ПК 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
- ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг

2) общими компетенциями (ОК):

- ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
- ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

- ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
- ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

иметь практический опыт:

по виду профессиональной деятельности «Агент банка»

должен знать:

- источники и методы сбора информации,
- приемы коммуникации;
- принципы и правила установления контактов с клиентами;
- способы мотивирования потенциальных клиентов;
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- психологические типы клиентов;
- правила ведения переговоров;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- технику общения во время ведения переговоров;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;
- потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;
- организационно-управленческую структуру банка;
- политику и перспективы развития банка;
- банковские продукты и услуги;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам

должен уметь:

- собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;
- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;
- устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;
- мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;
- использовать технические средства коммуникации;
- организовывать деловые встречи с клиентами;
- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;
- информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;
- компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;
- выявлять потребности клиентов;
- стимулировать клиентов повторно обращаться в банк.

1.4. Категории обучающихся

лица, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего;

лица, получающие новую профессию рабочего или должность служащего.

144 академических часа 144 академических часа 144 академических часа

1.5. Трудоемкости обучения

146 академических часов

1.6. Форма обучения

очная

2.3.Содержание

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	Содержание
	Нормативно-правовое регулирование депозитных операций.

вкладов и депозитов	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.
	Практическое занятие № 21
Сегментация клиентской базы коммерческого банка.	
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.

	<p>Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.</p> <p>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).</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>
<p>Учебная практика:</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности 3. Занятия в кабинете, оснащённом ПК. Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 4. Занятия в кабинете, оснащённом ПК: <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: <ol style="list-style-type: none"> 1) Основные ошибки в общении с клиентами. 2) Понятие «трудный клиент». 3) Причины появления трудных клиентов. 4) Преодоление безразличия клиентов. 5) Критерии выбора банка клиентами. 6) Причины, по которым клиент меняет банк. 7) Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. 	
<p>Производственная практика:</p> <p>Виды работ:</p>	

1. Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, ознакомление с правилами внутреннего распорядка.
2. Знакомство с банком
3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. Изучение характеристик депозитных, кредитных продуктов, банковских карт кредитной организации – базы практики
4. Изучение тарифов банка.
5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.
6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.
7. Анализ клиентской базы банка.
8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.
9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).
10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) сделок клиентов.
11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).
12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке
13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.

3. Организационно-педагогические условия реализации образовательной программы

3.1. Материально-технические условия реализации программы

Реализация программы профессионального обучения предполагает наличие кабинета, оснащенного ПК с рабочими местами по количеству обучающихся.

Оборудование учебного кабинета: инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: компьютер, интерактивное оборудование, информационно-справочные программы «Консультант», «Гарант», Интернет-ресурсы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные правовые акты:

- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 № 14-ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 «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 № 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. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (с изменениями и дополнениями)
- Положение Банка России от 24.12.2004 № 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 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- Положение Банка России от 29.01.2018 № 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 дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589293>.
- Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589303>.
- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебник для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11427-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584583>.
- Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18596-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588305>.
- Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588317>.

Дополнительные:

- 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.

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»

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение:

Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка».

Квалифицированные специалисты кредитных организаций.

3.4. Реализация программы для лиц с ограниченными возможностями

1. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (при наличии контингента) может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа, подразумевающая две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала, и углубленное изучение материала и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

2. Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в одной из форм, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Перечень учебно-методического обеспечения для обучающихся по дисциплине:

- с нарушением слуха: в печатной форме, в форме электронного документа;
- с нарушением зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа;
- с нарушением опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа;

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения: мультимедийное оборудование с возможностью экранного увеличения для студентов с нарушением зрения, источники питания для индивидуальных технических средств.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.

4. Формы аттестации

Освоение программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка» завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Итоговая аттестация (квалификационный экзамен) для обучающихся проводится в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Квалификационный экзамен проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

Квалификационный экзамен проводится с целью определения уровня освоения выпускником профессиональных и общих компетенций, предусмотренных программой профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка».

Дата и место проведения квалификационного экзамена определяются расписанием.

Квалификационный экзамен проводится по билетам, каждый из которых содержит 2 задания.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка».

Контроль и оценка результатов освоения программы профессионального обучения

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1	Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении консультирования клиентов банка	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ПК 3.2	Демонстрация профессиональных знаний и умений при продвижении банковских продуктов и услуг	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена

	Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	
ОК 02	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 03	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 04	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 06	Демонстрация понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей,	Оценка умения понимать сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по

	значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 07	Демонстрация знаний правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения	Оценка умения демонстрировать знания по экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 08	Демонстрация знаний рисков физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения	Оценка умения определять риски физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 09	Демонстрация правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Демонстрация знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Демонстрация особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности	Оценка умения построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Оценка знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Оценка умения произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена

Результаты квалификационного экзамена определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день.

Оценка выставляется по следующим критериям:

Критерии оценки квалификационного экзамена

%	баллы	Оценка по 5-ти балльной шкале
90 – 100	43 - 48	5
75 - 89	36 - 42	4
60 – 74	28 - 35	3
Менее 60	Менее 28	2

Детализация оценивания квалификационного экзамена представлена в Фонде оценочных средств.

5. Оценочные материалы и иные компоненты

Перечень вопросов для подготовки к квалификационному экзамену

1. Понятие банковского продукта и услуги, их различия.
2. Свойства и функции банковских продуктов
3. Продуктовая линейка банка: понятие и характеристика.
4. Общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг
5. Классификация банковских услуг
6. Характеристики банковского продукта, влияющие на его конкурентоспособность
7. Базовый и расширенный ассортимент услуг.
8. Реестр услуг.
9. Розничный бизнес банка
10. Виды банковских депозитов
11. Классификация банковских депозитов в разрезе клиентских групп
12. Идентификация клиентов
13. Кредитные продукты, условия предоставления
14. Организация контроля качества обслуживания
15. «Консультирование»: основные понятия и определения.
16. «Консультационные услуги»: основные понятия и определения.
17. Свойства консультационных услуг
18. Консультационные услуги банков общего характера
19. Классификация консультационных услуг общего характера
20. Консультационные услуги банков специального характера
21. Понятие профессиональной банковской этики. Нормы этического поведения.
22. Коммуникации в банковской сфере. Корпоративные принципы работы с клиентами.
23. Типы клиентов. Сегментирование клиентов
24. Работа с возражениями
25. Основные способы привлечения клиентов
26. Понятие «продажа»
27. Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
28. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт; продажа, ориентированная на клиента
29. Клиенто-ориентированная стратегия управления в банковской деятельности
30. Правила эффективной продажи банковских продуктов
31. Планирование объемов продаж банковских продуктов и услуг
32. Понятие стратегии продаж
33. Формирование конкурентного продуктового предложения
34. Сегментация банковского рынка
35. Виды сегментации и маркетинговые стратегии
36. Управление спросом
37. Виды спроса и маркетинговые стратегии
38. Прогнозирование спроса на банковские продукты и услуги
39. Рекламные приемы банков. Материалы банковского продвижения
40. Алгоритм для организации продаж банковских продуктов
41. Этапы продаж банковских продуктов и услуг
42. Методы стимулирования продаж в банке
43. Основные методы продажи банковских продуктов
44. Метод заранее отработанного подхода

45. Метод, основанный на удовлетворении имеющихся нужд и запросов клиента
46. Метод формирования нужд и запросов клиента
47. Пакетное предложение банковских услуг
48. Кросс-продажи
49. Кобрендинговые программы
50. Использование информационных технологий в системе продаж банковских продуктов
51. Дистанционное банковское обслуживание
52. Потребности клиентов. Способы выявления потребностей клиентов
53. Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки
54. Поведение клиентов и методы его изучения. Моделирование поведения клиентов
55. Прямой маркетинг. Основные формы прямого маркетинга
56. Лояльность клиента: методы оценки и повышения
57. Приемы и методы завершения продаж
58. Работа с отказами клиента