

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
и качеству образования

_____ И.А. Долгова

16 марта 2026г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«АГЕНТ БАНКА» ПО ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
200002 «АГЕНТ БАНКА»**

Автор программы:
Старикова Т.Е.

Самара 2026

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 200002 «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

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

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.

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

Вид учебной работы	Объем часов
Общий объем	90
Самостоятельная работа	Не предусмотрено
теоретическое обучение	40
лабораторные работы	Не предусмотрено
практические занятия	49
Форма контроля - зачет	1

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
Раздел 1 Основы организации банковского дела			
Тема 1. Правовые основы осуществления банковских операций и их классификация	Содержание	4	ОК 1 – 9
	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	4	ОК 1 – 9
	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.	2	
	Практическое занятие № 1	2	
	Анализ собственных средств и обязательств банка	2	
Практическое занятие № 2	2		
Анализ банковских активов			
Раздел 2 Расчетно-кассовое обслуживание клиентов			
Тема 3. Организация безналичных расчетов	Содержание	4	ОК 1 – 9 ПК 3.1 – 3.2
	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	2	
	Оформление платежного поручения		
	Практическое занятие № 4	2	
	Оформление платежного требования		
	Практическое занятие № 5	2	
	Оформление инкассового поручения		
Тема 4. Кассовые операции банка	Содержание	2	ОК 1 – 9 ПК 3.1 – 3.2
	Организация работы с денежной наличностью в кредитной организации		
	Приходные кассовые операции		
	Расходные кассовые операции		
	Организация работы службы инкассации		
	Практическое занятие № 6	2	
	Составление приходных и расходных кассовых документов		
Раздел 3 Осуществление депозитных операций			
Тема 5. Открытие и обслуживание вкладов и депозитов	Содержание	6	ОК 1 – 9 ПК 3.1 – 3.2
	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	2	
	Порядок оформления депозитного договора		
	Практическое занятие № 8	2	
	Решение задач по определению суммы процентов по депозитам до востребования		
	Практическое занятие № 9	2	
	Решение задач по определению суммы процентов по срочным депозитам		
	Практическое занятие № 10	2	
Решение задач по определению суммы процентов по срочным депозитам с условием капитализации			
Раздел 4 Организация кредитной работы			
Тема 6.	Содержание	6	ОК 1 – 9

Осуществление кредитных операций	Основные этапы выдачи и погашения кредита	2	ПК 3.1 – 3.2	
	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			2
	Интерактивный практикум «Потребительский кредит»			
	Практическое занятие № 13			2
	Решение задач на составление графика погашения основного долга и процентов по кредиту			
Практическое занятие № 14	2			
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	6	ОК 1 – 9 ПК 3.1 – 3.2	
	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			2
	Порядок оформления выдачи дебетовых карт			
	Практическое занятие № 16			2
	Интерактивный практикум «Кредитная карта»			
	Практическое занятие № 17			2
Решение задач по определению суммы комиссии за обслуживание специальных карточных счетов				

	Практическое занятие № 18	2	
	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	2	ОК 1 – 9 ПК 3.1 – 3.2
	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.	2	
	Практическое занятие № 20		
	Анализ клиентской базы.	2	
	Практическое занятие № 21		
Сегментация клиентской базы коммерческого банка.	2		
Тема 9. Технологии привлечения клиентов	Содержание	2	ОК 1 – 9 ПК 3.1 – 3.2
	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	2	
	Работа в малых группах «Анализ банковской рекламы».		
	Практическое занятие № 23	2	
Тренинг «Разработка скриптов (речевых модулей) при продажах банковских продуктов и услуг».			
Тема 10. Осуществление	Содержание	4	ОК 1 – 9 ПК 3.1 – 3.2
	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).		
	Практическое занятие № 24	2	
	Деловая игра «Новый банковский продукт» (представление с презентацией).		
	Практическое занятие № 25	1	
	Тренинг «Разработка стратегии продажи банковских продуктов и услуг»		
Зачет		1	ОК 1 – 9 ПК 3.1 – 3.2
Всего		90	

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 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»

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

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Знания:		
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;	Полнота продемонстрированных знаний и умение применять их при решении практических задач	Зачет

<p>техника общения во время ведения переговоров; правила поведения в конфликтных ситуациях; политика банка в области продаж банковских продуктов и услуг; основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета; потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов; организационно-управленческая структура банка; политика и перспективы развития банка; банковские продукты и услуги; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам</p>		
<p>Умения:</p>		
<p>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.</p>	<p>Выполнение практических задач в соответствии с заданием</p>	<p>Практические занятия</p>