

МАОУ СОШ №140 с углубленным изучением отдельных предметов

ПРИНЯТО
Педагогическим советом
МАОУ СОШ № 140 с углубленным изучением
отдельных предметов
Протокол №05 от 16.04.2025г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказ №386/3 от 16.04.2025
Директор МАОУ СОШ №140
А.В. Журавлева



ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ по профессии «Агент банка»

Уровень:

базовый Возраст

обучающихся: 14 – 18 лет

Срок реализации: 2 года

Екатеринбург, 2025 г

1. Пояснительная записка

1.1. Цель реализации программы

Основная программа профессионального обучения по профессии 20002 «Агент банка» направлена на формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений, необходимых для выполнения функциональных обязанностей по должности служащего «Агент банка».

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 потребителю кому кредитованию	А. Проведение комплекса мероприятий для определения целесообразности и 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

1.2. 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 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 программы 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.

1.3. Категории обучающихся

лица, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего;
лица, получающие новую профессию рабочего или должность служащего.

Форма обучения

очная

Присваиваемая квалификация

Агент банка

Выдаваемые документы

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдаются документы о квалификации: свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть основной программы профессионального обучения и (или) отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

2. Учебный план. Содержание программы

2.1. Учебный план

№ п/п	Перечень, последовательность и распределение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных видов учебной деятельности обучающихся	Количество часов				Форма аттестации
		Всего	Лекции	Лабораторные и практические занятия	Промежуточный и итоговый контроль	
1	Агент банка:	86	36	49	1	зачет
1.1	Основы организации банковского дела	8	4	4		
1.2	Расчетно-кассовое обслуживание клиентов	14	6	8		
1.3	Осуществление депозитных операций	14	6	8		
1.4	Организация кредитной работы	14	6	8		
1.5	Осуществление операций с банковскими картами	14	6	8		
1.6	Консультирование, презентация и продажа банковских продуктов	21	8	13		
	Зачет	1			1	
2	Практика	46		44	2	
2.1	Учебная практика	42		40	2	дифференцированный зачет
3	Квалификационный экзамен (КЭ)	4			4	квалификационный экзамен
Итого		136	36	93	6	

2.2. Календарный учебный график

	Недели								Итого
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Аудиторные занятия	18	18	18	18	14				86
Учебная практика					4	18	14	10	46
Квалификационный экзамен								4	4
Всего	18	18	18	18	18	18	14	14	136

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
	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.
	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».
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 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 № 23
	Деловая игра «Новый банковский продукт» (представление с презентацией).
	Практическое занятие № 24
	Тренинг «Разработка стратегии продажи банковских продуктов и услуг»
	Зачет

Учебная практика:

Виды работ:

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:
 - } 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:

- 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.

Производственная практика:

Виды работ:

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.

4. Организационно-педагогические условия реализации образовательной программы

4.1. 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.

4.2. Информационное обеспечение обучения

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 395-1 «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 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. Малыгина, 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»

4.3. 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 20002 «Агент банка».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Квалифицированные специалисты кредитных организаций.

5. Формы аттестации

Освоение программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «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 20002 «Агент банка».

Дата и место проведения квалификационного экзамена определяются расписанием.

Квалификационный экзамен проводится по билетам.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «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 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами	Демонстрация профессиональных знаний при установлении деловых контактов с потенциальными клиентами банка	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг	Демонстрация профессиональных знаний характеристик продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления банковских услуг.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен

ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг	Демонстрация профессиональных знаний при осуществлении продаж банковских продуктов и услуг	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
--	--	---

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 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	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 программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен

	профессионального модуля	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке РФ с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 11. Использовать знания по финансовой	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний по финансовой	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на

грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	грамотности при совершении операций и сделок	практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
---	--	--

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

6. 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

Приложение № 1
к основной программе профессионального обучения
программе профессиональной подготовки
по профессии рабочего, должности служащего
20002 «Агент банка»

МАОУ СОШ №140 с углубленным изучением отдельных предметов

ПРИНЯТО

Педагогическим советом

МАОУ СОШ № 140 с углубленным изучением
отдельных предметов

Протокол №05 от 16.04.2025г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказ №165 от 16.05.2025

Директор МАОУ СОШ №140

А.В.Журавлева



Рабочая программа учебного курса

«Агент банка»

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 учебного курса «Агент банка» и виды учебной работы

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

3. Содержание рабочей программы учебного курса «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	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		
Тема 2. Экономическое содержание пассивных и активных операций банков.	Содержание	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.		
	Практическое занятие № 1	2	
	Анализ собственных средств и обязательств банка		
Практическое занятие № 2	2		
Анализ банковских активов			
Раздел 2 Расчетно-кассовое обслуживание клиентов			
Тема 3. Организация безналичных расчетов	Содержание	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		
	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 – 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		
	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 – 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		
	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 – 5, ОК 9 - 11

Осуществление кредитных операций	Основные этапы выдачи и погашения кредита		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			
	Практическое занятие № 11			2
	Кейс «Принятие решения о кредитовании заемщика с учетом оценки кредитного риска»			2
	Практическое занятие № 12			
	Интерактивный практикум «Потребительский кредит»			2
	Практическое занятие № 13			
	Решение задач на составление графика погашения основного долга и процентов по кредиту			2
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	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			
	Практическое занятие № 15			2
	Порядок оформления выдачи дебетовых карт			2
	Практическое занятие № 16			
	Интерактивный практикум «Кредитная карта»			2
	Практическое занятие № 17			
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 – 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.		
	Практическое занятие № 19		
	Составление матрицы спроса.	2	
	Практическое занятие № 20		
	Анализ клиентской базы.	2	
Тема 9. Технологии привлечения клиентов	Содержание	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.		
	Практическое занятие № 22	2	
	Работа в малых группах «Анализ банковской рекламы».		
Практическое занятие № 23			
Тренинг «Разработка скриптов (речевых модулей) при продажах банковских продуктов и услуг».	2		
Тема 10. Осуществление	Содержание	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).		
	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 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3,
Всего		86	

4. Условия реализации программы учебного курса «Агент банка»

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

5. Контроль и оценка результатов освоения учебного курса «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; 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.	Полнота продемонстрированных знаний и умение применять их при решении практических задач	Зачет
Умения:		
поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;	Выполнение практических задач в соответствии с заданием	Практические занятия

<p>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>		
---	--	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**ПО ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ПРОФЕССИИ 20002 «АГЕНТ БАНКА»**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

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

1.2. Цели и задачи учебной практики

Практика представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с профессиональной деятельностью.

Учебная практика проводится при освоении обучающимися программы профессионального обучения по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

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

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

1.3 Требования к результатам освоения практики

Виды профессиональной деятельности	Требования к умениям (практическому опыту)
Выполнение работ по профессии «Агент банка»	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска
Виды профессиональной деятельности	Требования к умениям (практическому опыту)
	потенциальных клиентов.

1.4. Перечень 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 кредит 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

Форма контроля – дифференцированный зачет

1.5. Количество часов на учебную практику: 46 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является

1) сформированность у обучающихся профессиональных компетенций, а также приобретение практических профессиональных умений в рамках освоения программы профессионального обучения 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

3) 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;

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

- } А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредит 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.

4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Тематический план учебной практики

Вид работ	Кол-во часов
Урок-экскурсия в банк.	2
Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, ознакомление с правилами внутреннего распорядка.	1
Занятия в кабинете, оснащённом ПК. Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;	4
Занятия в кабинете, оснащённом ПК:	38
} 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: 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.	
Дифференцированный зачет	1
Итого	46

5. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

5.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики

- рабочая программа учебной практики;
- методические рекомендации по организации и прохождению учебной практики.

5.2. Материально-техническое обеспечение практики

Реализация программы учебной практики предполагает наличие:

- } кабинета, оснащенного ПК с рабочими местами по количеству обучающихся;
- } библиотеки, читального зала с выходом в сеть Интернет.

5.3. Перечень учебных изданий, дополнительной литературы

Нормативные правовые акты:

- } Гражданский кодекс Российской Федерации, (часть 1, часть 2), от 30.11.1994 №51 - ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- } Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. N 395-І «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»

4.4. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Обучающиеся в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие в организации правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчётности обучающегося по учебной практике является письменный отчёт о выполнении работ, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка».

Работа над отчётом по учебной практике должна позволить руководителю оценить уровень развития общих, а также профессиональных компетенций, в рамках освоения программы профессионального обучения по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе наблюдения за выполнением обучающимися заданий по практике, в том числе индивидуальных, в соответствии с фондом оценочных средств.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами;	Демонстрация профессиональных знаний и умений при установлении деловых контактов с клиентами.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета
ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета
ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг.	Демонстрация профессиональных умений при продаже банковских продуктов и услуг.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по

выполнения задач профессиональной деятельности	Широта использования различных источников информации, включая электронные.	результатам отчета
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	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 освоении программы профессионального обучения.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации банковских продуктов.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 74622892844150726796523337175507594912532816917

Владелец Журавлева Александра Викторовна

Действителен с 08.07.2025 по 08.07.2026