

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЧАСТНОЕ  
«КОЛЛЕДЖ МЕНЕДЖМЕНТА»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор

ПОУЧ «Колледж менеджмента»  
Образовательная организация-участник

*С.А. Кузнецов*  
С.А. Кузнецов  
«15» января 2023 г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИИ/ПО ДОЛЖНОСТИ

«АГЕНТ БАНКА»

Форма обучения: дистанционная, очно-заочная с применением ДОТ

Срок обучения: 256 часов

Архангельск, 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
1.1 Цели реализации программы.....	3
1.2 Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения.....	3
1.3 Требования к результатам освоения программы.....	4
2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	7
2.1 Учебный план.....	7
2.2 Учебно-тематический план.....	7
2.3 Учебная программа.....	8
3 ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	17
3.1 Материально-технические условия реализации программы.....	17
4 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	18
5 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ.....	19
5.1 Основные источники.....	19

# 1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## 1.1 Цели реализации программы

Программа переподготовки по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на обучение лиц, уже имеющих профессию рабочего, профессии рабочих или должность служащего, должности служащих, в целях получения новой профессии рабочего или новой должности служащего с учетом потребностей производства, вида профессиональной деятельности

## 1.2 Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

1.2.1 Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

Программа разработана в соответствии с:

- единым квалификационным справочником, единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Присваиваемая квалификационная категория: 3 категория.

Рабочие места, которые возможно занять по итогам обучения по программе (трудоустройство на вакансии в организации): консультант, менеджер по продажам банковских продуктов и услуг, специалист по работе с платежными операциями, кредитный менеджер.

Программа рекомендуется к освоению лицами, имеющими квалификацию и/или опыт профессиональной деятельности в области экономики и финансов.

### 1.3 Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы профессионального обучения у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен

**знать:**

- документацию и правила по охране труда и технике безопасности;
- нормативно-законодательную базу в области организации банковского дела;
- основы банковского делопроизводства;
- правила делового общения с клиентами;
- типовые формы банковской документации;
- 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;
- 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;
- влияние новых цифровых технологий;
- 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.

**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;
- пользоваться персональным компьютером, другими организационно-техническими средствами и офисным оборудованием;
- определять порядок оплаты расчетных документов;
- организовывать документооборот.

## 2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Категория слушателей: лица, имеющие профессию рабочего, профессии рабочих или должность служащего, должности служащих.

Трудоемкость обучения: 256 академических часа.

### 2.1 Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические и лабораторные занятия	Промежуточный и итоговый контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	<b>Модуль 1 Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов</b>	94	34	58	2	Зачет
2.	<b>Модуль 2 Организация кредитной работы</b>	150	46	102	2	Зачет
3.	<b>Квалификационный экзамен - проверка теоретических знаний; - практическая квалификационная работа</b>	12			12	
<b>ИТОГО:</b>		<b>256</b>	<b>80</b>	<b>160</b>	<b>16</b>	

### 2.2 Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические и лабораторные занятия	промежуточный и итоговый контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1	<b>Модуль 1. Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов</b>	<b>94</b>	<b>34</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	
1.1	Банковские продукты и услуги	16	6	10		
1.2	Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов	14	6	8		
1.3	Продуктовая линейка банка	14	6	8		
1.4	Виды каналов продаж банковских продуктов	14	6	8		
1.5	Продвижение банковских продуктов	14	6	8		
1.6	Формирование клиентской базы	12	4	8		
1.7	Практическое занятие по выполнению модуля	8		8		

1.8	Промежуточный контроль	2			2	Зачет
<b>2</b>	<b>Модуль 2. Организация кредитной работы</b>	<b>150</b>	<b>46</b>	<b>102</b>	<b>2</b>	
2.1	Осуществление безналичных платежей с использованием различных форм расчетов	32	12	20		
2.2	Организация кассовой работы в банке	30	10	20		
2.3	Сбор информации о потенциальном заемщике	20	6	14		
2.4	Порядок принятия решения о предоставлении кредита. Оформление выдачи кредита	20	6	14		
2.5	Создание резервов на возможные потери по кредитам	20	6	14		
2.6	Кредитный мониторинг	20	6	14		
2.7	Практическое занятие по выполнению модуля	6		6		
2.8	Промежуточный контроль	2			2	Зачет
<b>3</b>	<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>12</b>			<b>12</b>	
3.1	Проверка теоретических знаний	2			2	
3.2	Практическая квалификационная работа	10			10	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>256</b>	<b>80</b>	<b>160</b>	<b>16</b>	

## 2.3 Учебная программа

### **1 Модуль 1. Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов**

#### **Тема 1.1 Банковские продукты и услуги**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

1) Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь.

2) Консультация и подбор необходимого клиенту банковского продукта.

3) Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.

4) Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики



платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками. Использование общепринятой банковской терминологии.

- 5) Качество банковских услуг.
- 6) Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом.
- 7) Параметры качества банковских услуг.
- 8) Критерии качества банковской услуги.
- 9) Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.

### **Практические занятия по теме 1.1**

**Кейс** «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг»

**Кейс** «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет».

**Кейс** «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты».

### **Тема 1.2 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

- 1) Организационно-управленческая структура банка.
- 2) Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности).
- 3) Составляющие успешного банковского бренда.
- 4) Лояльность клиентов к банковскому бренду.
- 5) Крупнейшие мировые и российские банковские бренды.

- 6) Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия.
- 7) Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.
- 8) Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка.
- 9) Факторы, определяющие банковскую конкуренцию.
- 10) Виды банковских рейтингов.

### **Практические занятия по теме 1.2**

**Кейс** «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка».

**Кейс** «Запоминающийся образ банка».

**Кейс** «Сила банковского бренда».

**Кейс** «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств».

**Кейс** «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов».

**Кейс** «Поиск информации для клиента о банковских продуктах и услугах на сайте коммерческого банка».

### **Тема 1.3 Продуктовая линейка банка**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

- 1) Понятие продуктовой линейки.
- 2) Иерархический метод классификации банковских услуг.
- 3) Основные критерии классификации банковских услуг.
- 4) Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка.
- 5) Система управления продуктами коммерческого банка.
- 6) Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы.
- 7) Продуктовая линейка для корпоративных клиентов.
- 8) Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса.

9) Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.

### **Практические занятия по теме 1.3**

**Кейс** «Выявление потребностей клиентов».

**Кейс** «Выбор банковского продукта для клиента на сайте коммерческого банка согласно его потребности».

**Кейс** «Консультирование по выбору банковских продуктов клиентов»

### **Тема 1.4 Виды каналов продаж банковских продуктов**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

1) Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг.

2) Основные формы продаж – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи.

3) Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales.

4) Стратегия пакетирования банковских продуктов.

5) Прямая продажа (directselling).

6) Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».

7) Политика банка в области продаж банковских продуктов.

8) Организация продаж банковских продуктов. 5 шагов продаж.

9) Кросс-продажи.

10) Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход.

11) Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта).

12) Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов.

13) Контроль и оценка эффективности продаж.

14) Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.

#### **Практическое занятие по теме 1.4**

**Кейс** «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка».

**Кейс** «Интернет-банкинг».

#### **Тема 1.5. Продвижение банковских продуктов**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

- 1) Понятие продвижения банковских продуктов.
- 2) Элементы комплекса продвижения.
- 3) Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.
- 4) Способы продвижения банковских продуктов.
- 5) Имиджевая реклама или брендинг.
- 6) Продуктовая реклама или стимулирование сбыта.
- 7) Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.
- 8) Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.

#### **Практические занятия по теме 1.5**

**Кейс** «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг клиенту»

**Кейс** «Использование различных форм продвижения банковских продуктов»

#### **Тема 1.6 Формирование клиентской базы**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

- 1) Понятие и признаки клиента банка.
- 2) Классификация клиентов банка.
- 3) Психологические типы клиентов.
- 4) Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами.

5) Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности.

6) Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности.

7) Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.

8) Каналы для выявления потенциальных клиентов.

9) Приёмы коммуникации.

10) Способы выявления потребностей клиентов.

11) Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.

### **Практическое занятие по теме 1.6**

**Кейс** «Сбор и использование информации о клиенте с целью подбора дополнительных банковских продуктов и услуг, а также формирования клиентской базы».

### **1.7 Практическое занятие по выполнению модуля 1.**

Практическое занятие. План проведения занятия:

1) Распределение заданий в части консультирования клиентов, сервиса, презентации банковских продуктов с указанием коммерческого банка путем проведения жеребьевки

2) Выполнение полученных заданий

3) Трансляция выполненных заданий

4) Оценка заданий

5) Рефлексия

**1.8 Промежуточная аттестация:** выставляется на основании выполненного практического занятия по консультированию клиентов, сервису, презентации банковских продуктов в форме зачета.

## **2 Модуль 2. Организация кредитной работы**

## **Тема 2.1 Осуществление безналичных платежей с использованием различных форм расчетов.**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

- 1) Порядок совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств.
- 2) Виды платежных документов, порядок составления, проверки их соответствия условиям и формам расчетов.
- 3) Правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств, порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов.

### **Практические занятия по теме 2.1**

**Кейс** «Оформление договора банковского счета с клиентом»

**Кейс** «Проверка правильности и полноты оформления расчетных документов»

**Кейс** «Открытие и закрытие лицевых счетов»

## **Тема 2.2 Организация кассовой работы в банке.**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

- 1) Порядок совершения кассовых операций
- 2) Виды кассовых документов, порядок их составления, проверки и представления.

### **Практические занятия по теме 2.2**

**Кейс** «Совершение кассовых операций с физическими лицами»

**Кейс** «Совершение кассовых операций с юридическими лицами»

## **Тема 2.3 Сбор информации о потенциальном заёмщике**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

- 1) Состав и содержание основных источников информации о клиенте. Порядок взаимодействия с бюро кредитных историй
- 2) Требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику
- 3) Методы определения класса кредитоспособности юридического лица

4) Методы оценки платежеспособности физического лица, системы кредитного скоринга

5) Методы андеррайтинга кредитных заявок клиентов

6) Рефинансирование кредитов.

### **Практические занятия по теме 2.3**

**Кейс** «Определение возможности предоставления кредита с учетом финансового положения заемщика»

**Кейс** «Применение справочной информационной баз данных, необходимых для сбора информации о потенциальном заемщике. Поиск контактных данных заемщика в открытых источниках и специализированных базах данных»

**Кейс** «Определение платежеспособности клиента»

### **Тема 2.4 Порядок принятия решения о предоставлении кредита.**

#### **Оформление выдачи кредита**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

1) Состав кредитного дела и порядок его ведения. Способы и порядок начисления и погашения процентов по кредитам

2) Содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения

3) Типичные нарушения при осуществлении кредитных операций

### **Практические занятия по теме 2.4**

**Кейс** «Оформление комплекта документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов»

**Кейс** «Проведение андеррайтинга кредитных заявок клиентов. Составлять заключение о возможности предоставления кредита»

**Кейс** «Оперативное принятие решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа)»

**Кейс** «Направление запросов в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями действующего регламента. Формирование и ведение кредитного дела»

## **Тема 2.5 Создание резервов на возможные потери по кредитам**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

- 1) Нормативные документы Банка России и внутренние документы банка о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери
- 2) Порядок оценки кредитного риска и определения суммы создаваемого резерва по выданному кредиту

### **Практическое занятие по теме 2.5**

Кейс «Расчет суммы формируемого резерва»

## **Тема 2.6 Кредитный мониторинг**

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

- 1) Гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора
- 2) Порядок осуществления контроля своевременности и полноты поступления платежей по кредиту и учета просроченных платежей.

### **Практическое занятие по теме 2.6**

Кейс «Составление графика платежей по кредиту и процентам, контроль своевременности и полноты поступления платежей».

## **2.7 Практическое занятие по выполнению модуля 2.\**

Практическое занятие. План проведения занятия:

- 1) Распределение заданий в части организации кредитной работы с указанием коммерческого банка путем проведения жеребьевки
- 2) Выполнение полученных заданий
- 3) Трансляция выполненных заданий
- 4) Оценка заданий
- 5) Рефлексия

**2.8 Промежуточная аттестация:** выставляется на основании выполненного практического занятия по организации кредитной работы в форме зачета.



### **3 ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

#### **3.1 Материально-технические условия реализации программы**

Материально-техническое оснащение рабочих мест преподавателя программы и слушателя программы отражено в приложении к программе.

Учебно-методическое обеспечение программы

- техническое описание компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профильная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.

#### 4 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам любого из видов промежуточных испытаний выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»)) или четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, который включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

## 5 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

### 5.1 Основные источники

1) Белова С.А., Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» : учебник для СПО / С.А. Белова [и др.].. — Саратов : Профобразование, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-1588-1. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/127544.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/127544>

2) Белотелова Н.П. Деньги, кредит, банки : практикум / Белотелова Н.П., Белотелова Ж.С.. — Москва : Российская таможенная академия, 2019. — 56 с. — ISBN 978-5-9590-1043-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93179.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3) Тавасиев А.М. Банковское дело : словарь официальных терминов с комментариями / Тавасиев А.М., Алексеев Н.К.. — Москва : Дашков и К, 2019. — 652 с. — ISBN 978-5-394-03197-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85244.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей