

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
Самарский университет государственного управления  
«Международный институт рынка»**

**Факультет среднего профессионального образования**

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель управляющего по розничному  
бизнесу операционного офиса «Самарский»

ПАО ТРАНСКАПИТАЛБАНК

\_\_\_\_\_ С.А. Сирота

«14» июня 2024г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор

АНО ВО Университета «МИР»

\_\_\_\_\_ В.Г. Чумак

«14» июня 2024г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО  
«АГЕНТ БАНКА»**

Для специальности  
среднего профессионального образования

**38.02.07 «Банковское дело»**

ОДОБРЕНА

на заседании ПЦК профессиональных  
дисциплин «Банковское дело»

Протокол № 11 от «07» июня 2024г.

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_ Н.А. Депутатова

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе факультета  
СПО

\_\_\_\_\_ Н.Е. Маслова

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

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация высшего образования Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка»

Составитель:

Т.Е. Старикова, преподаватель факультета СПО

Рецензент:

С.А. Сирота, Заместитель управляющего по розничному бизнесу операционного офиса  
«Самарский» ПАО ТРАНСКАПИТАЛБАНК

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «АГЕНТ БАНКА»»**

## **1.1 Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»» является частью основной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии со следующими нормативными документами:

1) Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденный приказом Минпросвещения России от 14 ноября 2023 г. № 856; в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) «Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам

ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг

1) Профессиональный стандарт «Специалист по платёжным услугам», утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016г. № 645н;

2) Профессиональный стандарт «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н;

3) Профессиональный стандарт 08.033 «Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию», утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 апреля 2017 г. № 366н.

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»» включает в себя

- междисциплинарный курс:

МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»

- Производственную практику (по профилю специальности)

## **1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- по виду профессиональной деятельности Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

**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

**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

### 1.3. 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 кредита и выбора кредитной программы А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита А/03.5 Заключение договора потребительского кредита

	В. Контроль исполнения обязательств по договорам потребительского кредита и мониторинг качества потребительских кредитов	В/01.5 Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита В/02.5 Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита В/03.5 Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери
08.033 Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию	А. Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам	А/01.5 Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания А/02.5 Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего 266 часов (в форме практической подготовки – 232 часа), в том числе:

- объем образовательной нагрузки – 146 часов, включая самостоятельную работу обучающегося – 22 часа;
- производственной практики (по профилю специальности) - 108 часов;
- квалификационный экзамен – 12 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение студентами:

- 1) профессиональными компетенциями (ПК), указанными в ФГОС 38.02.07 «Банковское дело»:
  - ПК 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
  - ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг
- 2) 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;
- 3) трудовыми функциями профессионального стандарта 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию:
  - А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы;
  - А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита;
  - А/03.5 Заключение договора потребительского кредита;
  - В/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.
- 4) трудовыми функциями профессионального стандарта 08.033 Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию:
  - А/01.5 Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания;
  - А/02.5 Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания;
- 5) общими компетенциями(ОК):
  - ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
  - ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
  - ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
  - ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
  - ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
  - ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных

ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

- ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
- ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
- ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов (объем профессионального модуля)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса						Практика	Квалификационный экзамен, часов
			Во взаимодействии с преподавателем				Самостоятельная работа обучающегося		Производственная (по профилю специальности), часов	
			в форме практической подготовки*	Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч. курсовая работа, часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа, часов		
ПК 3.1, ПК 3.2	МДК 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»	146	124	124	62		22			
ПК 3.1, ПК 3.2	Производственная практика (по профилю специальности)	108	108						108	
ПК 3.1, ПК 3.2	Квалификационный экзамен	12								12
	Всего	266	232	124	62		22		108	12

#### 3.2. Содержание обучения профессионального модуля ПМ.03



Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
МДК.03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент банка»		146/124	
Раздел 1. Банковские продукты и услуги			
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг	Содержание	18	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.	8	
	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.		
	Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.		
	В том числе практических занятий	10	

	<b>Практическое занятие №1.</b> «Продукт, услуга, сервис в банке в современных условиях»	2	
	<b>Практические занятия №2, №3, №4, №5.</b> «Решение ситуационных задач по выявлению мнений клиентов о качестве банковских услуг» Кейсы «Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием снизилась, число претензий растет». «Персональный подход: какой сервис хотят клиенты». «Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей».	8	
<b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	6	
	Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>Практические занятия №6, №7.</b> «Консультирование клиентов по тарифам банка». Практическое задание на определение ценовой политики банка. Кейс «Проблемы ценообразования в банках».	4	
<b>Тема 1.3. Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание</b>	<b>14</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	8	
	Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для различных категорий бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие №8.</b> «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов».	2	
	<b>Практическое занятие №9.</b> «Выявление потребностей клиентов».	2	

	Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»		
	<b>Практическое занятие №10.</b> «Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи». Кейс «Что хочет от банков молодое поколение».	2	
<b>Тема 1.4.</b> <b>Корпоративный и продуктовые бренды банка.</b> <b>Конкурентоспособность банковских продуктов и услуг</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	8	
	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>8</b>	
	<b>Практические занятия №11, №12, №13.</b> «Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка». Кейс «Запоминающийся образ банка». Кейс «Сила банковского бренда». Практическое задание «Анализ рейтингов банка по данным различных агентств». Практическое задание «Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»	6	
	<b>Практическое занятие №14.</b> «Поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг».	2	
<b>Тема 1.5. Современные стандарты обслуживания в отделениях банка</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Автоматизированное рабочее место агента банка	8	
	Требования к коммуникативным особенностям агента банка		
	Внешний вид сотрудника банка Корпоративная этика в банке		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>4</b>	
	<b>Практические занятия №15, №16.</b> «Кодекс служебной	4	

	профессиональной этики и норм поведения служащего Банка»		
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> 1. Работа с сайтом АРБ ( <a href="http://arb.ru/">http://arb.ru/</a> ) –определение качества банковского продукта в соответствии со Стандартом качества вкладов физических лиц. 2. Работа с официальным сайтом исследуемого банка: ознакомление с тарифами на банковские услуги. 3. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): изучение продуктовой линейки. 4. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков): ознакомление с организационной структурой банка, его логотипом, слоганом, миссией, ценностями банка, его лицензиями, составом акционеров, историей развития. 5. Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты рейтинговых агентств): сравнение рейтинга исследуемого банка по данным различных рейтинговых агентств.		10	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>			
<b>Тема 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	<b>Содержание</b>	<b>24</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа. POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	10	
	Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.		

	Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг. Кросс-продажа в отделениях банка. Работа с возражениями.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>14</b>	
	<b>Практические занятия №17, №18, 19.</b> «Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка». Практическое задание «Первый звонок» Кейс «Private banking - сервис мирового уровня». Практическое задание «Расчет расходов на обслуживание клиентов через систему дистанционного банковского обслуживания». Кейс «Интернет-банкинг». Практическое задание «Пластиковая безопасность».	6	
	<b>Практическое занятие №21,22.</b> Техники кросс-продаж в банке	4	
	<b>Практическое занятие №22, №23.</b> Работа с возражениями.	4	
	<b>Содержание</b>	<b>18</b>	
<b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов и услуг</b>	Понятие продвижения банковских продуктов и услуг. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов и услуг. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения. Поддержание связи с органами власти. Спонсоринг, выставки. Реклама в неявной форме. Связи с инвесторами. Связи со СМИ.	6	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	<b>12</b>	
	<b>Практическое занятие №24,25,26</b> «Организация и проведение презентаций банковских продуктов и услуг»	<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие №27, №28, №29.</b> «Использование различных форм продвижения банковских продуктов и услуг»	6	

	Кейс «Банковская реклама» Практическое задание «Реклама для VIP-клиентов банка». Практическое задание «Рекламируем наш банк». Кейс «Работа банков в социальных сетях». Кейс «Благотворительность».		
<b>Тема 2.3.</b> <b>Формирование</b> <b>клиентской базы</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2
	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	8	
	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.		
	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.		
	<b>В том числе практических занятий</b>	4	
	<b>Практическое занятие №30,31</b> «Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов».	4	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела № 2.</b> 1. Подготовка презентаций на темы: - Перекрестные продажи. - Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг. - Финансовый бутик Private banking. - Стратегия пакетирования банковских продуктов. - Элементы стратегии продаж внутри банка. - Фронт-офис продаж банка. - Персональные продажи. - Имиджевая реклама. - Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама. - Реклама в прессе. - Радио и телереклама. - Спонсоринг.		<b>12</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 3.1, ПК 3.2

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Продакт-плейсмент.</li> <li>- Паблик рилейшнз (PR).</li> <li>- Медиа – рилайшенз.</li> <li>- Поддержание связи с органами власти..</li> <li>- Основные особенности маркетинга взаимоотношений.</li> <li>- Преимущества лояльного клиента.</li> <li>- CRM – система.</li> <li>- Процесс формирования лояльности клиентов.</li> <li>- Кобрендинговые программы лояльности клиентов.</li> </ul> <p>2. Самостоятельное изучение вопросов «Обеспечение защиты прав и интересов клиентов», «Банковская тайна», «Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов».</p>		
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ:</b>  1. Знакомство с банком:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li> <li>- бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схему организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информацию о рейтингах и премиях банка;</li> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> </ul> 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</p> <p>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p> <p>4. Изучение тарифов банка.</p> <p>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</p> <p>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</p> <p>7. Анализ клиентской базы банка.</p> <p>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</p> <p>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь,</p>	<b>108</b>	<p>ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 07, ОК 08,  ОК 09, ПК 3.1,  ПК 3.2</p>

<p>пенсионеры, инвалиды).</p> <p>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</p> <p>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</p> <p>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке</p> <p>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</p>		
<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>12</b>	
<b>Всего</b>	<b>266</b>	



#### 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

##### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие лаборатории «Учебный банк» с рабочими местами по количеству обучающихся.

Оснащение лаборатории «Учебный банк».

№	Наименование оборудования	Техническое описание
<b>I Специализированная мебель и системы хранения</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Стол ученический	нет
2	Стул ученический	нет
3	Стол преподавателя с ящиками для хранения или тумбой	нет
4	Стул преподавателя	нет
5	Шкаф для хранения учебных пособий и материалов	нет
6	Доска магнитно-маркерная либо меловая	нет
<b>II Технические средства</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Мультимедийный проектор	нет
2	Интерактивная доска	нет
3	Компьютер (в сборе) или ноутбук	нет
4	Счетчик банкнот	нет
5	Детектор валют (банкнот) просмотрового типа	нет
6	Денежный ящик	нет
<b>III Демонстрационные учебно-наглядные пособия</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Плакаты, наглядные учебные пособия	нет

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

##### 4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

###### Нормативные правовые акты:

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (с изменениями и дополнениями)
- Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ (принят ГД ФС РФ 19.07.2000) (с изменениями и дополнениями)
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ (с изменениями и дополнениями)
- Федеральный закон от 02.12.1990 № 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 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (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 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» (с изменениями и дополнениями).
- 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).
- 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).
- Положение Банка России от 24.11.2022 N 809-П «О Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения» (с изменениями и дополнениями).

### **Основные источники:**

1. Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка»: учебник для СПО / С. А. Белова, Т. Е. Давыдова, Н. П. Иванова [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-1588-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/127544.html>
2. Дмитриева, И. Е. Финансы, денежное обращение и кредит : учебное пособие для СПО / И. Е. Дмитриева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 190 с. — ISBN 978-5-4488-0850-0, 978-5-4497-0595-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/95600>
3. Банковское право: учебно-методическое пособие для СПО / составители С. А. Кадыханова, И. М. Каленбет — Саратов: Профобразование, 2021. — 310 с. — ISBN 978-5-4488-1130-2. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/105140>.
4. 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, 2020. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10510-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452205>.
5. 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, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09688-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452375>.
6. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09422-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452205>.
7. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 368 с. — (Профессиональное образование). — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452206>.

#### **Дополнительные:**

- Бычков, В.П. Банковское дело. Практикум : учебное пособие / Бычков В.П., Кузнецова В.В., Ларина О.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с.
- Лаврушин О.И. Осуществление кредитных операций : учебник / под ред., Горькова Шаталова Н.М.Е.П., Мосолова О.В., Амосова Н.А., Чичуленков Д.А., Авис О.У., Соколинская Н.Э., Рябов Д.Ю. — Москва : КноРус, 2021. — 241 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, 2023. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11427-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/513161>
- Банки и банковские операции : учебник и практикум для вузов / В. В. Иванов [и др.] ; под редакцией Б. И. Соколова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00095-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536936>
- Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для вузов / О. М. Пеганова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 538 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18112-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536271>
- Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для вузов / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 546 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16642-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543763>

#### **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. Общие требования к организации образовательного процесса**

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

### **4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

**Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарным курсам:**

Наличие высшего профессионального образования соответствующего профилю модуля «Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»» и специальности «Банковское дело», опыт работы в профильных организациях.

## **Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:**

Дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарного курса «Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»».

Квалифицированные специалисты кредитных организаций.

### **4.5. Реализация программы для лиц с ограниченными возможностями**

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

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

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

Перечень учебно-методического обеспечения для обучающихся по дисциплине:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

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

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

<b>Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
ПК 3.1	Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении консультирования клиентов банка	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении

		индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ПК 3.2	Демонстрация профессиональных знаний и умений при продвижении банковских продуктов и услуг	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике
ОК 01	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 образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 02	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 03	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена

ОК 04	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной и производственной практике. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 06	Демонстрация понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	Оценка умения понимать сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 07	Демонстрация знаний правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения	Оценка умения демонстрировать знания по экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 08	Демонстрация знаний рисков физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения	Оценка умения определять риски физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения. Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена Оценка результатов проведенного дифференцированного зачета, экзамена
ОК 09	Демонстрация правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Демонстрация знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов	Оценка умения построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Оценка знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Оценка умения произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности. Оценка результатов проведенного

	профессиональной деятельности. Демонстрация особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности	дифференцированного зачета, экзамена
--	--	--------------------------------------

### 5.1. Перечень вопросов для дифференцированного зачета по МДК.03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»

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

## Сопоставление единиц ФГОС СПО и профессиональных стандартов

ПК	ПС 08.019	ПС 08.033	ПС 08.027
ПК 3.1 Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам	А/01.5, А/03.5	А/01.5, А/02.5	А/01.4- А/04.4
практический опыт консультирования клиентов	<p><b>Трудовые действия</b></p> <p>Выявление потребностей клиента в кредитном продукте</p> <p>Оказание помощи клиенту в выборе кредитного продукта</p> <p>Информирование клиента о банке, его услугах, программах потребительского кредитования и сроках рассмотрения кредитной заявки</p> <p>Информирование клиента о полной стоимости потребительского кредита, о перечне платежей, входящих в ее расчет в соответствии с законодательством</p> <p>Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита</p> <p>Информирование клиента о финансовых рисках и последствиях нарушения условий договора потребительского кредита</p> <p>Проверка комплектности, сроков действия, соответствия форм, полноты и правильности заполнения документов, необходимых для</p>	<p><b>Трудовые действия</b></p> <p>Проверка правильности оформления заявления на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания</p> <p>Проверка документов, подтверждающих полномочия лиц, указанных в заявлении на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания</p> <p>Проверка соответствия подписи на заявлении на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания карточке образцов подписей и оттиска печати</p> <p>Проверка наличия в банке оригинала акта признания ключа электронной подписи для подключения к системам дистанционного банковского обслуживания юридических лиц</p> <p>Ввод данных клиента в системы дистанционного банковского обслуживания</p> <p>Консультирование клиентов по</p>	<p><b>Трудовые действия</b></p> <p>Проверка правильности оформления расчетных (платежных) документов</p> <p>Проверка достаточности средств на счете клиента</p> <p>Осуществление операций по зачислению или списанию денежных средств со счета клиента в автоматизированной системе</p> <p>Проведение идентификации клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев</p> <p>Проверка полноты и достоверности предоставленных данных и корректность оформления бланков</p> <p>Проверка наличия в отношении клиента, его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев сведений об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму</p> <p>Подготовка к подписанию договора банковского счета</p>

	<p>подписания договора потребительского кредита</p> <p>Разъяснение заемщику структуры договора потребительского кредита, его общих и индивидуальных условий</p> <p>Консультирование заемщика о способах и порядке погашения кредита</p> <p>Составление (оформление) договора потребительского кредита и договоров, обеспечивающих выполнение по нему обязательств заемщика (договор залога, договор поручительства)</p> <p>Подготовка и передача в бухгалтерию распоряжения на предоставление денежных средств</p> <p>Оформление кредитного досье</p> <p>Согласованию с заемщиком графика платежей, являющегося приложением к кредитному договору</p> <p>Внесение в базу данных, ведущуюся в банке по заемщикам, первичной информации по заключаемым кредитным договорам</p>	<p>вопросам эксплуатации системы дистанционного банковского обслуживания</p> <p>Актуализация документации по системе дистанционного банковского обслуживания клиентов</p>	<p>Формирование юридического досье клиента для открытия счета</p> <p>Регистрация клиента в автоматизированной системе для открытия счета</p> <p>Уведомление налоговых органов и органов контроля уплаты страховых взносов об открытии банковского счета</p> <p>Уведомление клиента об открытии банковского счета и его реквизитах</p> <p>Подготовка и предоставление клиентам выписок по их счетам</p> <p>Подготовка к закрытию банковского счета</p> <p>Формирование ежедневных отчетов по платежным сервисам</p> <p>Подготовка материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов</p> <p>Подготовка отчетной документации в программно-аппаратном комплексе</p> <p>Обеспечение безопасности хранения вверенных расчетных (платежных) документов</p> <p>Подготовка информации по запросу о совершенных расчетных операциях</p> <p>Консультация клиентов по платежным услугам, предоставляемым банком</p> <p>Подготовка отчетов о</p>
--	--	---	---

			предоставлении информации клиентам и сотрудникам банка Работа с возражениями клиента, касающимися расчетных (платежных) документов, платежных услуг
<b>Умения:</b> собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; использовать технические средства коммуникации; организовывать деловые встречи с клиентами; организовывать презентации банковских продуктов и услуг; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах	<b>Необходимые умения:</b> Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах Использовать справочно-правовые системы Предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями Оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента Рассчитывать предварительный график платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов Доступно излагать условия кредитования с целью избежания двусмысленности или возможного недопонимания заемщиками, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности Оформлять кредитную	<b>Необходимые умения:</b> Порядок работы в системах дистанционного банковского обслуживания Нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания Бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания Техническая документация по системам дистанционного банковского обслуживания Специализированное программное обеспечение для дистанционного банковского обслуживания Пользоваться системой дистанционного банковского обслуживания Консультировать сотрудников и клиентов о системе дистанционного банковского обслуживания Осуществлять коммуникативное взаимодействие по работе в системе дистанционного банковского обслуживания	<b>Необходимые умения:</b> Оформлять расчетные (платежные) документы Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности Анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в расчетных (платежных) документах Вести картотеки клиентов и формировать реестр платежей клиентов Соблюдать график банковского платежного документооборота и график обслуживания клиентов по операциям Анализировать изменения законодательства Российской Федерации в сфере платежных услуг Формировать отчетные документы по платежным услугам Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг Презентовать платежные услуги

	<p>документацию и кредитное досье</p> <p>Разъяснять положения договора потребительского кредита в доступной форме</p>		<p>клиентам и их представителям</p> <p>Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями</p> <p>Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов</p> <p>Систематизировать информацию и расчетные (платежные) документы в программно-аппаратном комплексе для формирования отчетности</p> <p>Подготавливать отчетную документацию</p> <p>Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией</p> <p>Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг</p> <p>Сравнивать показатели эффективности платежных услуг</p> <p>Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг</p>
<p><b>Знания:</b></p> <p>источники и методы сбора информации, приемы коммуникации;</p>	<p><b>Необходимые знания:</b></p> <p>Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите</p>	<p><b>Необходимые знания:</b></p> <p>Порядок работы в системах дистанционного банковского обслуживания</p>	<p><b>Необходимые знания:</b></p> <p>Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг</p>

<p>принципы и правила установления контактов с клиентами;  правила ведения переговоров;  правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;  технику общения во время ведения переговоров;  правила поведения в конфликтных ситуациях;  основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета</p>	<p>Законодательство Российской Федерации по вопросам банкротства физических лиц  Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг  Законодательство Российской Федерации о бюро кредитных историй  Государственные программы льготного потребительского кредитования населения  Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам потребительского кредитования  Кодекс ответственного потребительского кредитования  Риски заемщика  Правила делового общения с клиентами  Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка  Законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве  Порядок отражения в бухгалтерском учете операций по предоставлению потребительских кредитов  Порядок оформления выдачи кредита, в том числе путем открытия кредитной линии с лимитом задолженности и с лимитом выдачи</p>	<p>Нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания  Бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания  Техническая документация по системам дистанционного банковского обслуживания  Специализированное программное обеспечение для дистанционного банковского обслуживания  Локальные и нормативные правовые акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания  Деловой этикет</p>	<p>Бухгалтерский учет в банках  Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций  Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами  Технологии ведения переговоров  Порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов платежных услуг  Правила и порядок подписания и оформления отчетности по платежным услугам  Локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг  Типичные ошибки, допускаемые при формировании отчетности по платежным услугам  Особенности делопроизводства при осуществлении платежных услуг  Методы сбора, обработки и анализа информации по платежным услугам с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий  Деловой этикет</p>
---	---	---	--

ПК 3.2 Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг	А/01.5, А/03.5	А/01.5, А/02.5	А/01.4- А/04.4
<b>Практический опыт:</b> продвижения банковских продуктов и услуг	<b>Трудовые действия</b> Выявление потребностей клиента в кредитном продукте Оказание помощи клиенту в выборе кредитного продукта Информирование клиента о банке, его услугах, программах потребительского кредитования и сроках рассмотрения кредитной заявки Информирование клиента о полной стоимости потребительского кредита, о перечне платежей, входящих в ее расчет в соответствии с законодательством Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита Информирование клиента о финансовых рисках и последствиях нарушения условий договора потребительского кредита Проверка комплектности, сроков действия, соответствия форм, полноты и правильности заполнения документов, необходимых для подписания договора потребительского кредита Разъяснение заемщику структуры договора потребительского кредита, его общих и индивидуальных	<b>Трудовые действия</b> Проверка правильности оформления заявления на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания Проверка документов, подтверждающих полномочия лиц, указанных в заявлении на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания Проверка соответствия подписи на заявлении на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания карточке образцов подписей и оттиска печати Проверка наличия в банке оригинала акта признания ключа электронной подписи для подключения к системам дистанционного банковского обслуживания юридических лиц Ввод данных клиента в системы дистанционного банковского обслуживания Консультирование клиентов по вопросам эксплуатации системы дистанционного банковского обслуживания Актуализация документации по системе дистанционного банковского	<b>Трудовые действия:</b> Проверка правильности оформления расчетных (платежных) документов Проверка достаточности средств на счете клиента Осуществление операций по зачислению или списанию денежных средств со счета клиента в автоматизированной системе Проведение идентификации клиента и его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев Проверка полноты и достоверности предоставленных данных и корректность оформления бланков Проверка наличия в отношении клиента, его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев сведений об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму Подготовка к подписанию договора банковского счета Формирование юридического досье клиента для открытия счета Регистрация клиента в автоматизированной системе для открытия счета

	<p>условий</p> <p>Консультирование заемщика о способах и порядке погашения кредита</p> <p>Составление (оформление) договора потребительского кредита и договоров, обеспечивающих выполнение по нему обязательств заемщика (договор залога, договор поручительства)</p> <p>Подготовка и передача в бухгалтерию распоряжения на предоставление денежных средств</p> <p>Оформление кредитного досье</p> <p>Согласованию с заемщиком графика платежей, являющегося приложением к кредитному договору</p> <p>Внесение в базу данных, ведущуюся в банке по заемщикам, первичной информации по заключаемым кредитным договорам</p>	<p>обслуживания клиентов</p>	<p>Уведомление налоговых органов и органов контроля уплаты страховых взносов об открытии банковского счета</p> <p>Уведомление клиента об открытии банковского счета и его реквизитах</p> <p>Подготовка и предоставление клиентам выписок по их счетам</p> <p>Подготовка к закрытию банковского счета</p> <p>Формирование ежедневных отчетов по платежным сервисам</p> <p>Подготовка материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов</p> <p>Подготовка отчетной документации в программно-аппаратном комплексе</p> <p>Обеспечение безопасности хранения вверенных расчетных (платежных) документов</p> <p>Подготовка информации по запросу о совершенных расчетных операциях</p> <p>Консультация клиентов по платежным услугам, предоставляемым банком</p> <p>Подготовка отчетов о предоставлении информации клиентам и сотрудникам банка</p> <p>Работа с возражениями клиента, касающимися расчетных (платежных) документов,</p>
--	---	------------------------------	---

			платежных услуг
<b>Умения:</b> устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; выявлять потребности клиентов; стимулировать клиентов повторно обращаться в банк	<b>Необходимые умения:</b> Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах Использовать справочно-правовые системы Предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями Оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента Рассчитывать предварительный график платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов Доступно излагать условия кредитования с целью избежания двусмысленности или возможного недопонимая заемщиками, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности Оформлять кредитную документацию и кредитное досье Разъяснять положения договора потребительского кредита в доступной форме	<b>Необходимые умения:</b> Порядок работы в системах дистанционного банковского обслуживания Нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания Бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания Техническая документация по системам дистанционного банковского обслуживания Специализированное программное обеспечение для дистанционного банковского обслуживания Пользоваться системой дистанционного банковского обслуживания Консультировать сотрудников и клиентов о системе дистанционного банковского обслуживания Осуществлять коммуникативное взаимодействие по работе в системе дистанционного банковского обслуживания	<b>Необходимые умения:</b> Оформлять расчетные (платежные) документы Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности Анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в расчетных (платежных) документах Вести картотеки клиентов и формировать реестр платежей клиентов Соблюдать график банковского платежного документооборота и график обслуживания клиентов по операциям Анализировать изменения законодательства Российской Федерации в сфере платежных услуг Формировать отчетные документы по платежным услугам Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями Использовать специализированное



			<p>программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов</p> <p>Систематизировать информацию и расчетные (платежные) документы в программно-аппаратном комплексе для формирования отчетности</p> <p>Подготавливать отчетную документацию</p> <p>Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией</p> <p>Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг</p> <p>Сравнивать показатели эффективности платежных услуг</p> <p>Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг</p>
<p><b>Знания:</b></p> <p>способы мотивирования потенциальных клиентов;</p> <p>способы работы с различными техническими средствами коммуникации;</p> <p>психологические типы клиентов;</p> <p>политику банка в области</p>	<p><b>Необходимые знания:</b></p> <p>Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите</p> <p>Законодательство Российской Федерации по вопросам банкротства физических лиц</p> <p>Законодательство Российской Федерации о защите прав</p>	<p><b>Необходимые знания:</b></p> <p>Порядок работы в системах дистанционного банковского обслуживания</p> <p>Нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания</p> <p>Бизнес-процессы дистанционного</p>	<p><b>Необходимые знания:</b></p> <p>Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг</p> <p>Бухгалтерский учет в банках</p> <p>Специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций</p> <p>Основы психологии общения и</p>

<p>продаж банковских продуктов и услуг;  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</p>	<p>потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг  Законодательство Российской Федерации о бюро кредитных историй  Государственные программы льготного потребительского кредитования населения  Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам потребительского кредитования  Кодекс ответственного потребительского кредитования  Риски заемщика  Правила делового общения с клиентами  Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка  Законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве  Порядок отражения в бухгалтерском учете операций по предоставлению потребительских кредитов  Порядок оформления выдачи кредита, в том числе путем открытия кредитной линии с лимитом задолженности и с лимитом выдачи</p>	<p>банковского обслуживания  Техническая документация по системам дистанционного банковского обслуживания  Специализированное программное обеспечение для дистанционного банковского обслуживания  Локальные и нормативные правовые акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания  Деловой этикет</p>	<p>ведения консультационной работы с клиентами  Технологии ведения переговоров  Порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов платежных услуг  Правила и порядок подписания и оформления отчетности по платежным услугам  Локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг  Типичные ошибки, допускаемые при формировании отчетности по платежным услугам  Особенности делопроизводства при осуществлении платежных услуг  Методы сбора, обработки и анализа информации по платежным услугам с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий  Деловой этикет</p>
--	---	---	--