

краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж
машиностроения и транспорта»

УТВЕРЖДАЮ

Директор КГБ ПОУ «КМТ»



Г.Г. Попова

**Основная программа профессионального обучения
по должности «Агент банка»
*профессиональная подготовка***

Владивосток, 2023 г.

Основная программа профессионального обучения по должности «Агент банка» профессиональная подготовка

1. Цели реализации программы

Программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

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
- профессиональным стандартом «Специалист по платежным услугам» (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.11.2016 № 645н);
- профессиональным стандартом «Специалист по потребительскому кредитованию» (Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.11.2016 № 646н);
- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

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.

2.2. 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.

3. Содержание программы

Категория слушателей: лица, не имеющие профессии рабочего/должности служащего.

Трудоемкость обучения: 256 академических часа.

Форма обучения: очная или очная с применением дистанционных образовательных технологий.

3.1 Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Раздел 1. Теоретическое обучение	6	6			Зачет
1.2	Модуль 1. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	6	6			Зачет
2.	Раздел 2. Профессиональный курс	238	68	166	4	Зачет
2.2	Модуль 1 Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов	82	24	56	2	Зачет
2.3	Модуль 2 Организация кредитной работы	156	44	110	2	Зачет
3.	Квалификационный экзамен	12			12	
	ИТОГО:	256	74	166	16	

3.2 Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1	Раздел 1. Теоретическое обучение	16	10		6	
1.2	<i>Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере</i>	6	4		2	
1.2.1	Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого	2	2			
1.2.2	Актуальная ситуация на региональном рынке труда	2	2			
1.2.3	Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции	2	2			
2.	Раздел 2. Профессиональный курс	228	68	155	5	
2.2	Модуль 1. Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов	82	24	56	2	
2.2.1	Банковские продукты и услуги	12	4	8		
2.2.2	Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	12	4	8		
2.2.3	Продуктовая линейка банка	12	4	8		
2.2.4	Виды каналов продаж банковских продуктов	10	4	6		
2.2.5	Продвижение банковских продуктов	12	4	8		
2.2.6	Формирование клиентской базы	12	4	8		
2.2.7	Практическое занятие по выполнению модуля	10		10		
2.2.8	Промежуточный контроль	2			2	Зачет
2.3	Модуль 2. Организация кредитной работы	156	44	110	2	
2.3.1	Осуществление безналичных платежей с использованием различных форм расчетов	30	10	20		
2.3.2	Организация кассовой работы в банке	30	10	20		
2.3.3	Сбор информации о потенциальном заёмщике	20	6	14		

2.3.4	Порядок принятия решения о предоставлении кредита. Оформление выдачи кредита	20	6	14		
2.3.5.	Создание резервов на возможные потери по кредитам	20	6	14		
2.3.6	Кредитный мониторинг	20	6	14		
2.3.7	Практическое занятие по выполнению модуля	14		14		
2.3.8	Промежуточный контроль	2			2	Зачет
3	Квалификационный экзамен	12			12	
	ИТОГО:	256	78	155	23	

3.3 Учебная программа

Раздел 1. Теоретическое обучение

1.1 Модуль 1. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере

Тема 1.1.1 Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого.

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

1. Региональные меры содействия занятости, в том числе в поиске работы
2. Индивидуальная предпринимательская деятельность
3. Работа в качестве самозанятого

Тема 1. 1.2 Актуальная ситуация на региональном рынке труда

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

1. Актуальная ситуация на региональном рынке труда
2. Особенности требований, предъявляемых работодателем к сотрудникам в банковской сфере

Тема 1.1.3 Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

Современные технологии в профессиональной банковской сфере, в том числе цифровые.

2. Раздел 2. Профессиональный курс

2.1 Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией.

2.1.1 Определение стартового уровня владения компетенцией.

Практическое занятие. План проведения занятия:

- 1) Распределение заданий в виде тестов на определение стартового уровня владения компетенцией
- 2) Выполнение заданий
- 3) Проверка и оценка заданий
- 4) Рефлексия

2.1.2 Промежуточная аттестация: выставляется на основании выполненного практического занятия по определению стартового уровня владения компетенцией в форме зачета.

2.2 Модуль 1. Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов

Тема 2.2.1 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 2.2.1

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 2.2.2 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 2.2.2

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 2.2.3 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 2.2.3

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 2.2.4 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 2.2.4

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

Кейс «Интернет-банкинг».

Тема 2.2.5. 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 2.2.5

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

Кейс «Использование различных форм продвижения банковских продуктов»

Тема 2.2.6 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 2.2.6

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

2.2.7 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
- 3) Оценка заданий
- 4) Рефлексия

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

2.3 Модуль 2. Организация кредитной работы

Тема 2.3.1 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 2.3.1

Кейс «Оформление договора банковского счета с клиентом»

Кейс «Проверка правильности и полноты оформления расчетных документов»

Кейс «Открытие и закрытие лицевых счетов»

Тема 2.3.2 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 2.3.2

Кейс «Совершение кассовых операций с физическими лицами»

Кейс «Совершение кассовых операций с юридическими лицами»

Тема 2.3.3 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 2.3.3

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

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

Кейс «Определение платежеспособности клиента»

Тема 2.3.4 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 2.3.4

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 2.3.5 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 2.3.5

Кейс «Расчет суммы формируемого резерва»

Тема 2.3.6 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 2.3.6

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

2.3.7 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
- 3) Оценка заданий
- 4) Рефлексия

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

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Материально-технические условия реализации программы

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

Материально-техническое оснащение проведения демонстрационного экзамена – в соответствии с инфраструктурным листом КОД ДЭ, используемого для проведения итоговой аттестации по программе.

4.2. Учебно-методическое обеспечение программы

- техническое описание компетенции;
- комплект оценочной документации по 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.
- Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения

WorldSkills International – Агентство развития профессий и навыков (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>;

4.3. Кадровые условия реализации программы

5. 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 итоговых 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.

**Материально-техническое оснащение рабочих мест преподавателя программы и
слушателя программы**

Материально-техническое оснащение рабочего места преподавателя программы:

Вид занятий	Наименование помещения	Наименование оборудования
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Лекции	Аудитория	Стол, стул, проектор, экран, кафедра
Практические занятия	Компьютерный класс	Стол, стул, компьютер, МФУ, проектор, экран, кафедра

Материально-техническое оснащение рабочего места слушателя программы:

Вид занятий	Наименование помещения	Наименование оборудования	Количество
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Лекции	Аудитория	Стол, стул	25
Практические занятия	Компьютерный класс,	Стол, стул, компьютер, МФУ	25