

Государственное областное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Лебедянский техникум промышленных, информационных технологий и управления»



С. А. Голикова
Директор техникума
Приказ № 104 от 19.09.2024 г.

**Программа профессионального обучения
по должности «Агент банка»**

2024 г.

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
- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 14.07.2023 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

Медицинских ограничений регламентированных Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России нет.

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. и лаборатор. занятия	промеж. и итог. контроль	

1	2	3	4	5	6	7
1.	Раздел 1. Теоретическое обучение	10	6		4	Зачет
1.1	Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	6	4		2	Зачет
1.3	Требования охраны труда и техники безопасности	4	2		2	Зачет
2.	Раздел 2. Профессиональный курс	234	72	157	5	Зачет
2.1	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	4		3	1	Зачет
2.2	Модуль 1 Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов	84	28	54	2	Зачет
2.3	Модуль 2 Организация кредитной работы	146	44	100	2	Зачет
3.	Квалификационный экзамен	12			12	
	ИТОГО:	256	78	155	23	

3.2 Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практич. и лаборатор. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1	Раздел 1. Теоретическое обучение	10	6		4	
1.1	<i>Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере</i>	6	4		2	
1.1.1	Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого	1	1			
1.1.2	Актуальная ситуация на региональном рынке труда	1	1			
1.1.3	Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции	2	2			

1.1.4	Промежуточный контроль	2			2	Зачет
1.2	Требования охраны труда и техники безопасности	4	2		2	
1.2.1	Требования охраны труда и техники безопасности	1	1			
1.2.2	Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции	1	1			
1.2.3	Промежуточный контроль	2			2	Зачет
2.	Раздел 2. Профессиональный курс	228	68	155	5	
2.1	Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	4		3	1	
2.1.1	Определение стартового уровня владения компетенцией	3		3		
2.1.2	Промежуточный контроль	1			1	Зачет
2.2¹	Модуль 1. Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов	84	28	54	2	
2.2.1	Банковские продукты и услуги	14	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	12	6	6		
2.2.5	Продвижение банковских продуктов	12	6	8		
2.2.6	Формирование клиентской базы	14	6	8		
2.2.7	Практическое занятие по выполнению модуля	6		6		
2.2.8	Промежуточный контроль	2			2	Зачет
2.3	Модуль 2. Организация кредитной работы	146	44	100	2	
2.3.1	Осуществление безналичных платежей с использованием различных форм расчетов	29	10	19		
2.3.2	Организация кассовой работы в банке	29	10	19		

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	6		6		
2.3.8	Промежуточный контроль	2			2	Зачет
3	Квалификационный экзамен	12			12	
3.1	Теоретическая часть: защита итоговой выпускной работы	6			6	
3.2	Практическая часть	6			6	
	ИТОГО:	256	78	155	23	

3.3 Учебная программа

Раздел 1. Теоретическое обучение

1.1. 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.

Промежуточная аттестация: выставляется по результатам тестирования в форме зачета

1.2. Требования охраны труда и техники безопасности

Тема 1.2.1 Требования охраны труда и техники безопасности

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

1. Культура безопасного труда.
2. Основы безопасного труда и эффективная организация рабочего места в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции
3. Современные подходы к соблюдению охраны труда и техники безопасности.

Тема 1.2.2 Специфичные требования охраны труда, техники безопасности и окружающей среды по компетенции

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

Требования охраны труда и техники безопасности, предъявляемые к рабочему месту банковского сотрудника.

Промежуточная аттестация: выставляется по результатам тестирования в форме зачета.

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. Консультация и подбор необходимого клиенту банковского продукта. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна. Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, 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.

2. Качество банковских услуг.
3. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом.
4. Параметры качества банковских услуг.
5. Критерии качества банковской услуги.
6. 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. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия.
6. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.
7. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка.
8. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию.
9. 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. Крос-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.

3.4 Календарный учебный график (порядок освоения модулей)

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Раздел 1. Теоретическое обучение. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере Требования охраны труда и техники безопасности Раздел 2. Профессиональный курс Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией Модуль 1. Консультирование клиентов, сервис, презентация

	банковских продуктов
1 неделя	Модуль 1. Консультирование клиентов, сервис, презентация
2 неделя	банковских продуктов
3 неделя	Модуль 1. Консультирование клиентов, сервис, презентация банковских продуктов Модуль 2 Организация кредитной работы
4 неделя	Модуль 2 Организация кредитной работы
5 неделя	Модуль 2 Организация кредитной работы
6 неделя	Модуль 2 Организация кредитной работы
7 неделя	Модуль 2 Организация кредитной работы Итоговая аттестация
*Точный порядок реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

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.

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.

4.3. Кадровые условия реализации программы

Количество педагогических работников (физических лиц), привлеченных для реализации программы 1 чел.

5. Оценка качества освоения программы

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов. По результатам зачета выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»).

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, который включает в себя теоретическую часть (защита итоговой выпускной работы) и практическую часть (выполнение задания).

Задание модуля 1: В банк обращается клиент - физическое лицо для консультации и открытия депозитного счета. Необходимо проконсультировать и оформить вклад клиента, разъяснить условия открытия счета, подобрать продукт в соответствии с потребностью клиента, определить пакет документов, которые должен предоставить клиент в соответствии с выбранным депозитом, предложить и оформить кросспродукт. 10 Выбор банка происходит по жеребьевке главного эксперта. Для выполнения заданий разрешается пользоваться системой Консультант Плюс (Гарант), сайтом ЦБ РФ, банки.ру, сайтами банков и кредитным калькулятором. Бланки строгой отчетности и договора могут быть распечатаны для участников или представлены в электронном виде в папке на рабочем столе персонального ПК.

Задание модуля 2: К кредитному специалисту в банке обратился клиент - физическое лицо для консультации по вопросу получения и оформления им потребительского кредита. Необходимо проконсультировать клиента и оформить выдачу потребительского кредита, разъяснив условия кредитования, провезти оценку его

платежеспособности и вероятность получения кредита, определить пакет документов, которые должен предоставить клиент в соответствии с выбранным кредитом, рассчитать максимальную сумму кредита и график платежей. Оформить дополнительный кросспродукт. Выбор банка происходит по жеребьевке главного эксперта. Для выполнения заданий разрешается пользоваться системой Консультант Плюс (Гарант), сайтом ЦБ РФ, банки.ру, сайтами банков и кредитным калькулятором. Бланки строгой отчетности и договора могут быть распечатаны для участников или представлены в электронном виде в папке на рабочем столе персонального ПК.

Требования к итоговой выпускной работе в приложении к программе.

Приложение к программе
профессионального обучения
по по должности «Агент банка»
профессиональная подготовка

Материально-техническое оснащение рабочих мест преподавателя программы и слушателя программы

Материально-техническое оснащение рабочего места преподавателя программы:

Вид занятий	Наименование помещения	Наименование оборудования	Количество	Технические характеристики, другие комментарии (при необходимости)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Лекции	Аудитория	Стол, стул, проектор, экран, кафедра	1	
Практические занятия	Компьютерный класс, полигон	Стол, стул, компьютер, МФУ, проектор, экран, кафедра	1	

Материально-техническое оснащение рабочего места слушателя программы:

Вид занятий	Наименование помещения	Наименование оборудования	Количество	Технические характеристики, другие комментарии (при необходимости)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Лекции	Аудитория	Стол, стул	25	
Практические занятия	Компьютерный класс, полигон	Стол, стул, компьютер, МФУ	25	

Требования по оформлению итоговой выпускной работы курсов профессионального обучения по должности 20002 «Агент банка»

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

По объему итоговая выпускная работа должна быть 25-30 страниц печатного текста. Итоговая выпускная работа представляется студентами в соответствии с установленной структурой:

Титульный лист (приложение 1)

Задание

Аннотация

Содержание (приложение 2)

Введение (до 10% общего объема работы);

I. Основная часть:

1. Теоретическая часть (40-50%);

2. Практический материал (30-40%);

Заключение (до 10%);

Список источников;

Приложения.

В **аннотации** указывается количество страниц итоговой выпускной работы, количество таблиц, рисунков, источников, приложений. Указывается тема работы, предприятие, на примере или для которого выполнена работа, объект, цель и, структура работы. Дается обзорное содержание глав. Объем 1-2 страницы.

Во введении кратко обосновывается выбор темы итоговой выпускной работы: актуальность проблемы исследования; объект и предмет исследования; цели, задачи и методы исследования; степень разработанности в специальной литературе, указываются использованные источники информации. Уместно показать разработанность вопроса (темы) в историческом аспекте. Кроме того, должна быть четко определена теоретическая база исследования, т.е. перечислены наиболее значимые авторы, проводившие научные или научно-практические исследования по данной проблеме; сформулировано и обосновано отношение студента к их научным позициям. Далее следует показать практическую значимость работы. В конце введения необходимо указать структуру работы. Объем 2 страницы.

Основная часть курсовой работы раскрывает содержание темы (18 – 25 стр.) делится на 2 главы, а главы на параграфы (в главе не менее 2 и не более 3 -4), посвященные более узким вопросам темы, соответствующие избранному плану.

В первой главе излагаются вопросы теории, которые являются базой для рассмотрения практических вопросов исследуемой проблемы. Объем – 10-15 страниц.

В практической части дается экономическая характеристика исследуемого предприятия. Экономическая характеристика предприятия должна содержать: его полное название, место положения, цель и виды деятельности. В табличной форме приводятся и анализируются основные показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятия за последние 2 года. (процентные и непроцентные доходы и расходы, прибыль).

В итоговой выпускной работе каждая глава заканчивается особым разделом, не имеющим своей нумерации - выводом. В выводах обобщается материал, изложенный в параграфах главы. Выводы должны отражать результаты, полученные в данной главе и иметь соответствующее обоснование в тексте.

Заключение должно содержать оценку работы: что в ней получилось, а что - нет; как можно применить результаты исследования на практике; каковы перспективы дальнейших исследований. В нем автор подводит итоги исследования, в соответствии с выдвинутыми во введении задачами курсовой работы, делает теоретические обобщения, формулирует выводы и практические рекомендации. Объем заключения 2–3 страницы.

Список использованных источников должен содержать не менее 15 источников

Приложения должны содержать связанные с выполненной работой материалы, которые по каким-либо причинам не могут быть внесены в основную часть и включают бухгалтерскую отчетность предприятия, которые использовались при работе. Их наличие и количество свидетельствуют о глубине проработки материала по избранной теме и являются подтверждением обоснованности выводов и предложений. Приложения должны быть размещены в конце работы, имеют самостоятельную нумерацию, их располагают в порядке появления ссылок в тексте курсовой работы. Номер приложения проставляется в правом верхнем углу арабскими цифрами, например - Приложение 1.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ РАБОТЫ

Общие требования

При написании итоговой выпускной работы необходимо обратить внимание на следующие требования по ее оформлению согласно приложениям:

Титульный лист оформляется по установленной форме (Приложение 1).

Оглавление итоговой выпускной работы составляется с разбивкой на разделы (подразделы), с указанием номеров страниц.

Список использованных источников оформляется согласно Приложению 3.

Объем итоговой выпускной работы должен составлять 25-30 машинописных листов (без приложений, приложения вкладываются в конце итоговой выпускной работы, не нумеруются)

Итоговую выпускную работу следует оформлять на белой бумаге формата А4 (210*297 мм) на одной стороне листа.

Параметры форматирования машинописного текста: гарнитура - Times New Roman; кегель – 14 или 12(для таблиц); начертание – обычный; межстрочный интервал – полуторный.

Текст итоговой выпускной работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей:

левое – 30 мм; правое – 10 мм; верхнее – 20 мм; нижнее – 20 мм;

Исправление в работе опечаток, графических неточностей подчисткой или закрашиванием белой краской не допускается.

Каждый раздел (введение, разделы основной части, заключение, список источников, приложения) должен начинаться с новой страницы и иметь номер (арабскими цифрами) и заголовок. Раздел рекомендуется разбивать на подразделы, пункты и подпункты. Наименования разделов и подразделов должны соответствовать соответствующим наименованиям, приведенным в содержании.

Наименование разделов и подразделов должно быть по возможности коротким. Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Заголовки разделов следует располагать по ширине, печатать прописными буквами без точки в конце.

Заголовки подразделов и пунктов следует начинать с абзацного отступа и печатать с прописной буквы без точки в конце.

Расстояние между заголовками разделов и текстом должно быть 1 строка.

Расстояние между заголовками разделов и подразделов – 1,5 интервал.

Нумерация страниц

Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставлять в правом нижнем углу страницы без точки в конце.

Титульный лист включается в общую нумерацию страниц работы. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Нумерация начинается с листа оглавления, который имеет порядковый номер 3.

Приложения не включают в общую нумерацию страниц документа.

Нумерация разделов, подразделов, пунктов и подпунктов

Наименования всех структурных элементов курсовой работы записываются в виде заголовков строчными буквами полужирным шрифтом по ширине без подчеркивания с абзацным отступом, подзаголовки – строчными буквами полужирным шрифтом по ширине без подчеркивания с абзацным отступом. Точка в конце заголовков не ставится. Переносы в заголовках не допускаются. Расстояние между заголовком и подзаголовком, между подзаголовком и текстом, между текстом и последующим подзаголовком – один полуторный интервал (одна пропущенная строка).

Содержание, введение, каждая глава основного текста, заключение, список источников обязательно начинаются с новой страницы. Последняя страница каждой главы должна быть заполнена текстом не менее чем на две трети.

Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер страницы проставляется в центре нижней части без точки. Номера страниц на титульном листе, задании, аннотации и содержании не проставляются (нумерация страниц - автоматическая), но включаются в общую нумерацию.

Главы имеют порядковые номера в пределах всей работы и обозначаются арабскими цифрами без точки. Переносы в названиях глав, разделов и подразделов не допускаются. Номер подраздела состоит из номера главы и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится.

Оформление цитат, ссылок, сносок и примечаний

На все цитаты и цифровые данные, приводимые в тексте курсовой работы, указываются источники. При оформлении сносок на используемую литературу, следует соблюдать ряд правил.

Цитата является точной, дословной выдержкой из какого-либо текста, которая включена в собственный текст. Это - подтверждение высказанной мысли или аргумента. Дословная цитата и заимствование данных, фактов и аргументов из научной литературы должны быть снабжены, как минимум, ссылками и сносками. В случае, когда цитирование не является прямым, и мысль автора приводится не дословно, перед ссылкой на источник ставят *См.*

Если цитирование производится не по первоисточнику, а по работе другого автора, это оговаривается в подстрочном примечании: *Цит. по:* далее следует описание источника, откуда заимствована цитата.

Ссылка является указанием источника, на который ссылаются.

Сноска - это дополнительный текст, помещенный отдельно от основного внизу страницы или в конце всего текста.

Сноски в тексте располагаются в конце страницы, на которой они обозначены, и отделяются от текста короткой тонкой горизонтальной линией с левой стороны. Знак сноски ставится непосредственно после того слова, числа, символа, предложения, к которому относится. Знак сноски выполняется арабскими цифрами. Нумерация сносок отдельная для каждой страницы.

Первая ссылка (сноска) на работу того или иного автора должна содержать все обязательные элементы: фамилию и инициалы автора, название работы, место, год издания, страницу или объем документа в целом (издательство можно не указывать). При ссылке на статью указывается также источник публикации. Размер шрифта для сноски кегль 12.

Например: ¹ Шамхалов Ф.И. Основы государственного управления: учебник для вузов. — М.: Экономика, 2021. — 425 с. или ² Мачульская О.В. Особенности малого предпринимательства в России // Проблемы прогнозирования. — 2020. — № 2. — С. 17.

При нескольких ссылках на одну и ту же работу полное описание дается лишь в первой ссылке, а в последующих приводится фамилия и инициалы автора, заглавие произведения и номер страницы. Длинные заглавия сокращаются, опущенные слова заменяются многоточием.

Например: первая ссылка на издание: ¹ Шамхалов Ф.И. Основы государственного управления: учебник для вузов. — М.: Экономика, 2019.— 425 с.

Повторная ссылка: ¹ Шамхалов Ф.И. Основы государственного управления. 425 с.

В тех случаях, когда в работе упоминается одна авторская публикация, при повторных ссылках можно указать фамилию автора с инициалами и слова: Указ. соч.

Например: первая ссылка: ¹ Лапуста М.Г. Малое предпринимательство: учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — С.210.

Повторная ссылка: ¹ Лапуста М.Г. Указ. соч. С.210.

При записи подряд нескольких ссылок на один документ на одной странице в повторной ссылке приводят слова «Там же» и соответствующие новые страницы. Если страницы повторной ссылки совпадают со страницами предшествующей, то их опускают.

Например: первая ссылка: ¹ Лапуста М.Г. Малое предпринимательство: учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2021. — С.210.

Последующие ссылки на этой же странице: ² Там же. С.210.

Список источников

При составлении списка источников необходимо соблюдать последовательность, принятую в библиографии:

- Конституция
- Кодексы
- Законы

Указы
Постановления
Приказы
Распоряжения
Указания
Инструкции
Положения
Письма, телеграммы
Источники статистических данных
Книги
Статьи
Рефераты

Сведения о книгах должны включать фамилию и инициалы авторов, заглавие книги, место издания, издательство, год издания.

Статьи включают в список с указанием автора, наименование журнала или газеты (сборник трудов), года выпуска, номера.

Все литературные источники в пределах приведенной выше разбивки приводить в алфавитном порядке.

Все источники, включенные в библиографический список, должны быть пронумерованы последовательно.

В тексте Курсовой работы делаются ссылки на номера источников из библиографического списка.

Не рекомендуется включать в библиографический список те работы, на которые нет ссылок в Курсовой работе и которые фактически не были использованы при ее написании.

Приложения

Приложения оформляются как продолжение Курсовой работы на последующих листах. На листах приложений нумерация страниц не производится. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием прописными буквами в правом верхнем углу слова ПРИЛОЖЕНИЕ. Заголовок приложения пишется симметрично тексту также прописными буквами.

Приложения к Курсовой работе должны быть пронумерованы арабскими цифрами. На все приложения в основном тексте Курсовой работы должны быть сделаны ссылки, а в оглавлении перечислены все приложения с указанием их номера и заголовка. Нумерация листов Курсовой работы и приложений должна быть сквозной. Иллюстрации нумеруют в пределах каждого приложения.

Государственное областное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Лебедянский техникум промышленных, информационных технологий и управления»»

ИТОГОВАЯ ВЫПУСКНАЯ РАБОТА
профессионального обучения
по должности 20002 «Агент банка»
на тему «_____»

Выполнил(а) студент(ка)

Руководитель работы

Лебедянь, 2022

Содержание

Введение

1 Теоретическая часть

1.1

1.2

1.3

и т.д.

2. Практическая часть

2.1 Характеристика кредитной организации

2.2

2.2.1

2.2.2

Заключение

Список источников

Приложения

Список источников (Образец)

Законодательные и нормативные акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации с изменениями.
2. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» с изменениями.
3. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» с изменениями.
4. Федеральный закон от 10.12.2003 N 173-ФЗ (ред. от 18.07.2017) «О валютном регулировании и валютном контроле»
5. Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ (ред. от 18.07.2017) «О национальной платежной системе»
6. Положение об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием (утв. Банком России 24.12.2004 N 266-П) (ред. от 14.01.2015)
7. Инструкция Банка России от 30.05.2014 № 153-И (ред. от 14.11.2016) «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов» с изменениями.
8. Положение Банка России от 18.04.2006 № 286-П «Об установлении и опубликовании Центральным банком Российской Федерации официальных курсов иностранных валют по отношению к рублю» с изменениями.
9. Положение Банка России от 16.07.2012 № 385-П «О Правилах ведения бухгалтерского учёта в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации» с изменениями.
10. Указание Банка России от 13.12.2010 № 2538-У «О порядке бухгалтерского учёта уполномоченными банками (филиалами) отдельных видов банковских операций с наличной иностранной валютой и операций с чеками (в том числе дорожными чеками), номинальная стоимость которых указана в иностранной валюте, с участием физических лиц».
11. Письмо Банка России от 14.01.2010 № 6-Т «Об определении курсов иностранных валют по отношению к рублю, официальные курсы которых не устанавливаются Банком России».
12. Письмо Банка России от 11.08.2010 № 113-Т «Об отражении в бухгалтерском учёте кредитных организаций операций по депонированию обязательных резервов в Банке России».

Учебные и справочные издания

1. Авдошин, В.В. Определение подлинности и платёжеспособности денежных знаков: метод. пособие / В.В. Авдошин. – М.: ИнтерКрим-пресс, 2022. – 104 с.
2. Банковские операции: учеб. пособие / под ред. О.И. Лаврушина. – М.: КНОРУС, 2020. – 272 с.
3. Банковские операции: учеб. пособие для сред.проф.образования/ под ред.Ю. И. Коробова.-М.: Магистр, 2021. – 477 с.
4. Банковское дело: учебник / под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. – М.: Финансы и статистика, 2022. – 416 с.
5. Банковское дело: учебник / О.И. Лаврушин, И.Д. Мамонова, Н.И. Валенцева и др. ; под ред. О.И. Лаврушина. – М.: КНОРУС, 2019. – 474 с.
6. Банковское дело: учебник / под ред. Г.Г. Коробовой. – М.: Магистр, 2019. – 592 с.
7. Варламова, С.Б. Банковские операции с драгоценными металлами и драгоценными камнями: учеб. пособие / С.Б. Варламова, под ред. О.И. Лаврушина. – М.: КНОРУС, 2021. – 175 с.

8. Каджаева М.Р. Банковские операции: учеб. для студ.сред. проф. учеб. заведений / М.Р. Каджаева. – М.: Академия, 2020 – 272 с.
9. Каджаева М.Р. Банковские операции: учеб. Для студ.сред.проф.учеб.заведений / М.Р. Каджаева, С.В. Дубровская. – М.: Академия, 2022. – 400 с.
10. Камысовская, С.В. Бухгалтерский учёт и аудит в коммерческом банке / С.В. Камысовская, Т.В. Захарова, Н.Н. Попова. – М.: КНОРУС, 2018. – 495 с.
11. Мерцалова, А.И. Учёт и операционная деятельность в кредитных организациях: учеб. пособие / А.И. Мерцалова, А.Л. Лазаренко. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. – 256 с.
12. Решетникова, Л.К. Операции с наличной валютой и чеками: учебник / Л.К. Решетникова, О.В. Лисейкина. – Ростов н/Д.: Феникс, 2022. – 253 с.
13. Терентьева, О.И. Операции банка на рынке драгоценных металлов: учебник / О.И. Терентьева. – М.: Маркет ДС, 2021. – 267 с.

Электронные справочные системы
Автоматизированный справочник «Бухгалтерские контрировки в банке»
[Электронный ресурс].
Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».
Справочно-правовая система «Гарант».

Интернет-ресурсы
Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://www.banki.ru>.
Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в Интернет.
Электронный ресурс Банка России. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru>.
Электронный ресурс о банках и финансовом рынке России. – Режим доступа:
<http://www.bankir.ru>.

Темы выпускной итоговой работы

1. Автокредитование - как перспективный вид потребительского кредита
2. Автоматизация банковских услуг, тенденции их развития
3. Анализ кредитоспособности заемщика - физического лица
4. Банковская деятельность в сфере обеспечения возвратности кредитов
5. Банковская реклама и паблик рилейшенз - как неотъемлемые компоненты комплекса банковских маркетинговых коммуникаций
6. Банковская реклама: цели, задачи, методы, оценка эффективности
7. Банковские карты в системе безналичных расчетов РФ
8. Банковские услуги и условия их развития в России
9. Банковское кредитование при приобретении населением недвижимого имущества
10. Банковское кредитование физических лиц: проблемы и перспективы
11. Банковское кредитование юридических лиц как фактор эффективного финансирования экономического роста
12. Взаимодействие коммерческого банка с предприятием при выдаче кредита
13. Вклады населения в коммерческом банке и их анализ
14. Возможности предприятия для получения банковского кредита на основе анализа его финансово-хозяйственной деятельности
15. Диагностика финансово - хозяйственной деятельности предприятия при предоставлении банковского кредита
16. Интернет - банкинг, как элемент дистанционного банковского обслуживания российских коммерческих. банков и его значение
17. Клиент и банк: проблемы выбора

18. Клиентская база банка: понятие, факторы формирования, оценка эффективности
19. Кредитный договор и его роль в повышении эффективности использования кредита
20. Кредитный мониторинг в банке
21. Кредитование малого и среднего бизнеса коммерческими банками
22. Кредитование населения: современное состояние и перспективы развития
23. Маркетинговая деятельность коммерческого банка
24. Новые банковские услуги и процесс их развития в России
25. Новые виды банковских услуг и методы их продвижения
26. Организация и операционная техника кредитования юридических лиц
27. Организация и оценка эффективности потребительского кредитования
28. Организация и развитие ипотечного кредитования
29. Организация и развитие кредитных операций с физическими лицами
30. Организация продажи банковских кредитных продуктов
31. Организация продажи банковских продуктов
32. Организация работы банка по обеспечению возврата кредитов
33. Современные способы кредитования физических лиц
34. Современные способы кредитования юридических лиц
35. Современные способы обеспечения возвратности кредита