

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ПОДМОСКОВНЫЙ КОЛЛЕДЖ «ЭНЕРГИЯ»**

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий СП Балашиха

\_\_\_\_\_ А. М. Берая

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по УР

\_\_\_\_\_ А.В. Куликова

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**Профессия 20002 «Агент банка»**

код и наименование профессии

**Квалификации выпускника**

**Агент банка**

Форма обучения: очная

**Организация разработчик:** Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Подмосковный колледж «Энергия»

**Экспертная организация:** РУМО по УГС 09.00.00 «Информатика и вычислительная техника» на базе РЦК ГБПОУ МО «Красногорский колледж»

2018 год

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

**Разработчики:** Кузьмина Т.И. преподаватель спецдисциплин ГАПОУ МО «ПК  
«Энергия»

**Нормативный срок освоения программы** профессионального обучения 216 часов,  
при очной форме обучения

**Программа принята** на Методическом совете ПОО

Протокол № 5 от « 27 » июня 2018г.

**Согласовано с работодателями** ООО «Аудиторская фирма Перспектива»

## **Содержание**

**Раздел 1. Общие положения**

**Раздел 2. Общая характеристика программы профессионального обучения**

**Раздел 3. Разработка программы профессионального обучения с учетом требований профессионального стандарта**

**Раздел 4. Планируемые результаты освоения программы профессионального обучения с учетом требований профессионального стандарта**

**Раздел 5. Структура программы профессионального обучения**

5.1. Учебный план

5.2. Календарный учебный график

5.3. Тематический план

**Раздел 6. Разработка процедур и средств оценки результатов обучения по программе профессионального обучения**

**Раздел 7. Условия реализации программы профессионального обучения**

7.1. Требования к материально-техническому оснащению программы

7.2. Требования к кадровым условиям реализации программы

7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

## Раздел 1. Общие положения

Нормативные основания для разработки программы профессионального обучения по профессии «Агент страховой» в рамках реализации приоритетного проекта «Путевка в жизнь школьникам Подмоскovie – получение профессии вместе с аттестатом»:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Закон об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерство образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. N 513 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (в ред. Приказов Минобрнауки России от 16.12.2013 г. N 1348, от 28.03.2014 г. N 244, от 27.06.2014г. N 695, от 03.02.2017г. N 106);
- Приказ Министерство образования и науки Российской Федерации от 18.04.2013 г. N 292 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (в ред. Приказов Минобрнауки России от 21.08.2013 N 977, от 20.01.2015 N 17, от 26.05.2015 N 524, от 27.10.2015 N 1224);
- Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утверждены Министром образования и науки Российской Федерации 22.01.2015 г. № ДЛ-1/05вн);
- Профессиональный стандарт «Специалист по платежным услугам» (утвержден Министерством труда и социальной защиты РФ от 14 ноября 2016 г. № 64Н)

Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих (ЕТКС).

Под профессиональным обучением по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих понимается профессиональное обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего.

Профессиональное обучение по программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих в пределах освоения образовательной программы среднего общего образования направлено на приобретение знаний, умений, навыков, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования. Профессиональное обучение в рамках реализации приоритетного проекта «Путевка в жизнь школьникам Подмоскovie – получение профессии вместе с аттестатом» осуществляется за счет средств бюджета Московской области.

Программа профессионального обучения реализуется в ПОО ГАПОУ МО ПК «Энергия». Организация профессионального обучения в ПОО регламентируется программой профессионального обучения, в том числе учебным планом, календарным учебным графиком, рабочими программами дисциплин и профессиональных модулей, локальными нормативно-правовыми актами ПОО, расписанием занятий.

Основными формами профессионального обучения являются теоретические и практические занятия, производственное обучение. Практические занятия и производственное обучение осуществляется ПОО с учетом установленных законодательством Российской Федерации ограничений по возрасту, полу, состояния здоровья обучающихся.

Особенностью реализации данного проекта является структурирование содержание обучения в автономные организационно-методические блоки — модули. Модуль — целостный набор подлежащих освоению умений, знаний, отношений и опыта (компетенций), описанных в форме требований профессионального стандарта по профессии, которым должен соответствовать обучающийся по завершении модуля, и представляющий составную часть более общей функции. Модули формируются как структурная единица учебного плана по

профессии; как организационно-методическая междисциплинарная структура, в виде набора разделов из разных дисциплин, объединяемых по тематическому признаку базой; или как организационно-методическая структурная единица в рамках профессиональной программы. Каждый модуль оценивается и обычно сертифицируется.

В учебном процессе используется материально-техническая база и кадровые ресурсы ПОО.

Особые условия допуска к работе: допуск к работе в соответствии с действующим законодательством и нормативными документами организации (отрасли). Прохождение обязательных и периодических осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке и в случаях, установленном законодательством Российской Федерации.

Нормативный срок освоения программы профессионального обучения и присваиваемая квалификация приведены в таблице 1:

Таблица 1

Минимальный уровень образования, необходимый для приема на обучение	Присваиваемая квалификация	Присваиваемый разряд	Срок освоения программы в очной форме обучения
8 классов основного общего образования	Агент банка	2 разряд	3 года, 216 часов

#### Перечень сокращений, используемых в тексте ППО:

ПОО - профессиональная образовательная организация

ПС - профессиональный стандарт;

ПК - профессиональная компетенция;

ПМ - профессиональный модуль;

МДК- междисциплинарный курс;

ПА- промежуточная аттестация;

ИА- итоговая аттестация;

ППО - программа профессионального обучения;

ОТФ- обобщенная трудовая функция\*

ТФ - трудовая функция\*

ТД- трудовое действие\*

\*Методические рекомендации по разработке профессионального стандарта (утвержден приказом Минтруда России от 29 апреля 2013 г. №170н)

## Раздел 2. Общая характеристика программы профессионального обучения

Объем программы профессионального обучения, реализуемой на базе ПОО, по профессии или должности служащего: Агент банка - 216 академических часов.

Обучение осуществляется с учетом требований профессионального стандарта

Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы:

- Агент банка

Результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2

### Связь образовательной программы профессионального обучения с профессиональными стандартами

Наименование программы профессионального обучения	Наименование профессионального стандарта (одного или нескольких)	Уровень (подуровень) квалификации
1	2	3
20002 Агент банка	<u>«Специалист по платежным услугам»</u> (утвержден Министерством труда и социальной защиты РФ от 14 ноября 2016 г. № 64Н)	2 разряд

## Раздел 3. Разработка программы профессионального обучения с учетом требований профессионального стандарта

*В предварительно отобранном профессиональном стандарте надо проанализировать и выбрать те обобщенные трудовые функции (ОТФ) и трудовые функции (ТФ), которые соответствуют направленности (профилю) программы и относятся к выбранному уровню квалификации*

**Характеристика обобщенных трудовых функций: код, наименование обобщенной функции**

(указывается в соответствии с п.III. Характеристика обобщенных трудовых функций профессионального стандарта. ОТФ выбираются с учетом требований к образованию и обучению, наименования базовой группы, должности (профессии).

**Соответствие описания квалификации в профессиональном стандарте с требованиями к результатам подготовки по программе профессионального обучения**

*Для определения этой квалификации необходимо руководствоваться приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07. 2013 г. N 513 «Об утверждении перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (в ред. Приказов Минобрнауки России от 16.12.2013г. N 1348, от 28.03.2014г. N 244, от 27.06.2014г. N 695, от 03.02.2017 г. N 106).*

Таблица 3

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
			Управление развитием платежных услуг	В/03.6	6
			Организация процесса внедрения платежных услуг	В/02.6	6
			Организация процесса развития платежных услуг В/01.6 6	В/01.6	6
			Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях	А/04.4	4
			Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов	А/03.4	4
			Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов	А/01.4	4
			Открытие, ведение и закрытие счетов	А/02.4	4

--	--	--	--	--	--

#### Раздел 4. Планируемые результаты освоения программы профессионального обучения с учетом требований профессионального стандарта

Основная цель вида профессиональной деятельности: (указывается в соответствии с п.1 профессионального стандарта по направлению профессии) заключение и сопровождение договоров страхования физических и юридических лиц, оформление и сопровождение страховых случаев (урегулирование убытков) от лица и за счет страховых организаций.

#### Определение результатов освоения программ профессионального обучения на основе профессионального стандарта

Таблица 4

Профессиональный стандарт	Программа профессионального обучения
Вид профессиональной деятельности (ВПД)	Банковские продукты и услуги
Обобщенная трудовая функция	Продвижение и продажа банковских продуктов и услуг
Трудовая функция	Выявлять и формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги
Трудовое действие	<ul style="list-style-type: none"> <li>Осуществлять поиск потенциальных клиентов;</li> <li>Устанавливать деловые контакты с клиентами;</li> <li>Осуществлять информационное сопровождение клиентов;</li> <li>Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;</li> <li>Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;</li> <li>Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности</li> </ul>
Умение	<ul style="list-style-type: none"> <li>Формировать имидж делового человека;</li> <li>Использовать различные технологии привлечения клиентов;</li> <li>Организовывать и сопровождать потребительский кредит;</li> </ul>



	Грамотно доводить до потребителей банковские услуги и продукты; Проводить рекламу своего банка
Знание	Деловое общение; Профессиональную этику и культуру поведения в банке; Правила вербального этикета; Принципы построения делового имиджа; Специфику банковского продукта, его уровни; Основные виды банковских продуктов и услуг; Кредитные операции банка и их сущность; Методы прямых продаж банковских продуктов и услуг.

Содержание программы профессионального обучения определяется на основе требований профессиональных стандартов (при наличии) или установленных квалификационных требований.

## Раздел 5. Структура программы профессионального обучения

### 5.1. Учебный план

Таблица 5

Индекс	Наименование	Объем программы профессионального обучения в академических часах				
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			
			Занятия по МДК	в том числе, лабораторные и практические занятия		
1	2	3	4	5	6	8
<b>МДК. 01</b>	<b>Раздел 1 Банковские продукты и услуги</b>		<b>32</b>			<b>1,2</b>
<b>МДК. 02</b>	<b>Раздел 2 Осуществление продажи банковских продуктов и услуг</b>		<b>39</b>		<b>139</b>	<b>1,2,3</b>

<b>УП.01</b>	<b>Учебная практика</b>	<b>139</b>	<b>139</b>			<b>1,2,3</b>
<b>ИА.00</b>	<b>Итоговая аттестация в виде квалификационного экзамена</b>	<b>6</b>	<b>6</b>			<b>3</b>
<b>Итого:</b>		<b>216</b>	<b>216</b>		<b>139</b>	

## 5.2. Календарный учебный график

### 1. Календарный график учебного процесса

### 2. Сводные данные по бюджету времени (в неделях и часах)

Курсы	Сентябрь				Октябрь			Ноябрь				Декабрь				Январь			Февраль			Март				Апрель			Май				Июнь				Июль			Август				Курсы	Обучение по дисциплинам и междисциплинарным курсам (в нед)	Обучение по дисциплинам и междисциплинарным курсам (в часах)	Учебная практика	Производственная практика (преддипломная)	Промежуточная аттестация	Государственная итоговая аттестация	Каникулы	Всего																					
	1	8	15	22	29.IX - 5.X			6	13	20	27.X - 2.XI				3	10	17	24	1	8	15	22	29.XII - 4.I			5	12	19	26.I - 1.II			2	9	16	23.II - 1.III				2	9	16	23	30.III - 5.IV										6	13	20	27.IV - 3.V				4	11	18	25	1	8	15	22	29.VI - 5.VII			6	13	20
1																																						1	35	32	40					17																											
	0	0	0	0	0	0	0	0	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=																																				
2																																*	*	*	*	*	*	2	35	24	48																																
	0	0	0	0	0	0	0	0	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	*	*	*	*	*	*	*																																				
3																															::	III	*	*	*	*	*	*	3	32	15	51					6	4																									
	0	0	0	0	0	0	0	0	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	::	III	*	*	*	*	*	*	*																																			
																														Итого:	102	71	139	0	0	0	6	38																																			
																														Всего:							216																																				

Обозначения:

Теоретическое обучение

Учебная практика

Промежуточная аттестация

Государственная итоговая аттестация

Каникулы

Таблица 6

<sup>1</sup>Календарный учебный график при разработке основной образовательной программы корректируется с учетом особенностей организации учебного процесса

<sup>2</sup>В ППО приводится форма календарного учебного графика, на основании которой образовательная организация, самостоятельно разрабатывает календарный учебный график для каждого курса и семестра обучения.

### 5.3. Тематический план

Таблица 7

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Объем в часах	Уровень усвоения
1	2	3	
<b>МДК.01</b>		<b>32</b>	
	<p><b>Содержание</b></p> <p>Понятие и содержание банковских продуктов и услуг.                      Характеристика банковских продуктов и услуг. Основные виды банковских продуктов и услуг. Рынок банковских продуктов и услуг.                      Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.</p>		<b>1,2</b>
<b>Тема 1.2.</b> Кредитные продукты и услуги	Кредитные операции банка, их сущность и значение. Организация кредитного процесса в банке. Сопровождение кредита. Формы обеспечения возвратности кредита.	<b>12</b>	<b>1</b>
<b>Тема 1.3.</b> Изучение потребителей	Исследование банковского рынка. Наблюдение за рынком. Прогнозирование рынка. Изучение потребителей банковских услуг. Исследование мотиваций клиентов и спроса на услуги банка. Мотивация клиента при выборе банковского продукта. Особенности исследования спроса на различные виды банковских услуг.	<b>12</b>	<b>1,2</b>
<b>МДК.02</b>		<b>39</b>	
	<p><b>Содержание</b></p> <p>Деловое общение</p> <p>Понятие делового общения</p> <p>Коммуникация. Этапы коммуникации</p> <p><b>В том числе практических занятий</b></p> <p>Барьеры в общении</p> <p>Общение как взаимодействие</p>		

	Основные понятия речевой коммуникации		
	<b>Содержание</b>		
	Способы привлечения клиентов Налаживание обратной связи с клиентами		
	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	
	Основные виды продаж банковских продуктов и услуг. Массовые продажи («финансовый супермаркет»). Индивидуальные продажи («финансовый бутик»). Требования к массовым продажам.		
	Риски массовых и индивидуальных продаж. Основные риски массовых продаж. Перечень и характеристика продуктов для vip-клиентов. Основные риски индивидуальных продаж.		
	Методы продажи банковских продуктов и услуг. Пакетный метод продаж и его применение. Перекрестные продажи и кросс-продажи. Прямая почтовая рассылка.		
	Методы прямых продаж банковских продуктов и услуг. Планирование прямых продаж (распределение торговых квот).		
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Примеры формирования пакетов продуктов		
	Методы эффективной продажи банковских продуктов.		
	<b>Содержание</b>	<b>13</b>	
	Построение эффективной системы обратной связи с клиентами. Работа с отказами клиентов. Послепродажное сопротивление клиента. Контроль предоставления банковской услуги клиенту на всех этапах.		
	Формирование отчетов и разработка плана продаж дополнительных банковских продуктов. Послепродажное обслуживание клиента, анализ возможной продажи дополнительных банковских продуктов клиенту.		
	<b>В том числе практических занятий</b>		
	Организация послепродажного обслуживания клиентов.		
	Типичные ошибки при работе с возражениями клиентов. Приемы снятия возражений клиентов.		

<b>Учебная практика</b>	<b>139</b>	
<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>6</b>	
<b>Всего часов</b>	<b>216</b>	

### **Раздел 6. Разработка процедур контроля и средств оценки результатов обучения по программе профессионального обучения**

При освоении программы профессионального обучения оценка квалификации проводится в рамках промежуточной и итоговой аттестации. Формы, периодичность и порядок проведения промежуточной аттестации обучающихся по профессии Агент банка устанавливаются организацией, осуществляющей образовательную деятельность, самостоятельно.

Формой итоговой аттестации является квалификационный экзамен, который включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессионального обучения. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений. Итоговая аттестация должна быть организована как демонстрация выпускником выполнения одного или нескольких основных видов деятельности по профессии. Для итоговой аттестации образовательной организацией разрабатывается программа итоговой аттестации и фонды оценочных средств. Содержание заданий квалификационного экзамена должно соответствовать результатам освоения всех профессиональных модулей, входящих в образовательную программу. Аттестационной комиссией проводится оценка освоенных обучающимися знаний, умений, навыков в соответствии с образовательной программой и согласованными с работодателем критериями.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
Банковские продукты и услуги	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 Формировать отчетные документы	
Подготовка информации по запросу о совершенных расчетных операциях	Нормативные правовые акты	
Подготовка отчетов о предоставлении информации клиентам и сотрудникам банка	Локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг	

<p>Консультация клиентов по платежным услугам, предоставляемых банком</p>	<p>Основы психологии общения и ведения консультационной работы с клиентами Деловой этикет</p>	
<p>Работа с возражениями клиента, касающимися расчетных (платежных) документов, платежных услуг</p>	<p>Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг</p>	



## **Раздел 7. Условия реализации программы профессионального обучения**

### **7.1. Требования к материально-техническому оснащению программы**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета банковских операций, бухучета в банках и лаборатории «Учебный банк».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект бланков бухгалтерской документации;
- комплект законодательных и нормативных документов;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект образцов оформленных бухгалтерских документов;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- интерактивная доска;
- мультимедийный проектор;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- калькуляторы.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Учебный банк»:

- автоматизированное рабочие места преподавателя и студентов, оснащенные лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения и справочными информационно-правовыми системами «Гарант», «Консультант Плюс», «Кодекс» и т.п.;
- многофункциональное устройство (МФУ): принтер, сканер, копир, факс;
- интерактивная доска;
- калькуляторы;
- комплект бланков бухгалтерской документации;
- комплект законодательных и нормативных документов.

Реализация программы модуля предполагает итоговую (концентрированную) учебную практику.

### **7.2. Требования к кадровым условиям реализации программы**

Реализация программы профессионального обучения обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы профессионального обучения на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации программы профессионального обучения, должны получать профессиональное образование по программам дополнительного профессионального образования, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра знаний, умений и навыков.

### **7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

#### **Учебные издания**

Голубев С.А. Вопросы правового регулирования развития банковской системы в современных условиях.: М. Деньги и кредит, 2012, №7.

Жуков Е.Ф. Банковское законодательство. Учебное пособие.: М. Вузовский учебник, 2013.

Карташов А.В. Денежно-кредитная политика Банка России в условиях финансовой неустойчивости: М. Юридическая работа в кредитной организации, 2012, №2.

Мерманн Э. Коммуникация и коммуникабельность: Изд-во Гуманитарный центр, 2013, 296 с.

Николаева Т.П. Банковский маркетинг. Учебно-методический комплекс.: М. Изд. Центр ЕАОИ, 2011, 224с.

Хабаров В.И., Попова Н.Ю. Банковский маркетинг.: М. Изд.МФПА,2012, 165с.

#### **Периодические издания**

Периодические издания: «Банковское дело», «Банковское кредитование», «Вестник Банка России», «Деньги и кредит», «Налогообложение, учёт и отчётность в коммерческом банке», «NBJ (Национальный Банковский Журнал)».

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 Росси. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.

#### **Справочные информационно-правовые системы**

Справочная информационно-правовая система «Гарант».

Справочная информационно-правовая система «Консультант Плюс». Справочная информационно-правовая система «Кодекс».