

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Центр опережающей
профессиональной подготовки

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по дополнительному
образованию
ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ,
профессор



О.М. Лисова
«30» сентября 2025 г.

Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Оказание информационно-консультационных услуг по вопросам
предоставления потребительского кредита и выбора кредитной
программы»

Срок обучения: 1 месяц

Форма обучения: очная

г. Ставрополь, 2025 год

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Оказание информационно-консультационных услуг по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы» рассмотрена и утверждена учебно-методической комиссией Центра опережающей профессиональной подготовки (протокол № ___ от _____ 20__ г.).

Нормативные правовые основания разработки программы:

— Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

— приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

— Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 856 от 14 октября 2023г. (Зарегистрировано в Минюсте России 15.12.2023 № 76429);

— профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию» № 454 (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.11.2016 № 646н), трудовая функция: А/01.5 – Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы.

Трудоемкость (час)

Контактные, из них:	
- Лекции	4
- Практические, лабораторные и семинарские занятия	6
- Стажировка	-
Дистанционные занятия, из них:	
- Лекции	-
- Практические, лабораторные и семинарские занятия	-
Самостоятельная работа слушателей	8
Итоговая аттестация	2
ВСЕГО:	20

1. Цель реализации программы

Цель: качественное изменение профессиональных компетенций, необходимых для выполнения видов профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации.

К задачам обучения можно отнести:

- выявлять потребности клиента в кредитном продукте;
- оказывать помощь клиенту в выборе кредитного продукта;
- оказывать помощь клиенту в выборе кредитного продукта;
- информировать клиента о банке, его услугах, программах потребительского кредитования и сроках рассмотрения кредитной заявки;
- информировать клиента о полной стоимости потребительского кредита, о перечне платежей, входящих в ее расчет в соответствии с законодательством;
- консультировать клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита;
- информировать клиента о финансовых рисках и последствиях нарушения условий договора потребительского кредита.

2. Планируемые результаты обучения

(освоение компетенций)

Формируемые компетенции	Показатели освоения компетенции		
	Знания	Умения	Практический опыт
Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы	<ul style="list-style-type: none"> - Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите; - Законодательство Российской Федерации по вопросам банкротства физических лиц; - Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг; - Законодательство Российской Федерации о бюро кредитных историй; - Государственные программы льготного потребительского кредитования населения; 	<ul style="list-style-type: none"> - Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах; - Использовать справочно-правовые системы; - Предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями; - Оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и 	<ul style="list-style-type: none"> - Выявление потребностей клиента в кредитном продукте; - Оказание помощи клиенту в выборе кредитного продукта; - Информирование клиента о банке, его услугах, программах потребительского кредитования и сроках рассмотрения кредитной заявки; - Информирование клиента о полной стоимости потребительского кредита, о перечне

Формируемые компетенции	Показатели освоения компетенции		
	Знания	Умения	Практический опыт
	<ul style="list-style-type: none"> - Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам потребительского кредитования; - Кодекс ответственного потребительского кредитования; - Риски заемщика; - Правила делового общения с клиентами; - Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка. 	<ul style="list-style-type: none"> финансовым положением клиента; - Рассчитывать предварительный график платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов; - Доступно излагать условия кредитования с целью избежания двусмысленности или возможного недопонимая заемщиками, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере. 	<ul style="list-style-type: none"> платежей, входящих в ее расчет в соответствии с законодательством; - Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита; - Информирование клиента о финансовых рисках и последствиях нарушения условий договора потребительского кредита.

3. Учебный план

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Оказание информационно-консультационных услуг по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы»

Категория слушателей: лица, имеющие/получающиеся среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Срок обучения: 20 часов

Форма обучения: очная

№ п/п	Наименование разделов / модулей / тем	Всего (час)	Лекции	Практические занятия, лабораторные, семинары	Дистанционное обучение (в том числе)		СРС	Промежуточная / Итоговая аттестация
					Лекции	Практические занятия, лабораторные, семинары		
1.	Законодательные основы Российской Федерации о потребительском кредитовании	2	1				1	
2.	Управление кредитной нагрузкой	2	1				1	
3.	Подбор оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента	3		2			1	
4.	Расчет предварительного графика платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов	3		2			1	
5.	Правила делового общения с клиентами	2	1				1	
6.	Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита	3	1	1			1	
7.	Обеспечение информационной безопасности банка	3		1			2	
	Итоговая аттестация	2						Зачет
	Итого:	20	4	6			8	2

3.1. Учебно-тематический план
 дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
**«Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по
 вопросам предоставления потребительского кредита и выбора
 кредитной программы»**

№ п/п	Наименование разделов / модулей / тем	Всего (час)	Лекции	Практические занятия, лабораторные, семинары	Дистанционное обучение (в том числе)		СРС	Промежуточная / Итоговая аттестация
					Лекции	Практические занятия, лабораторные, семинары		
I.	Оказание информационно-консультационных услуг по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы	18	4	6			8	
1.	Законодательные основы Российской Федерации о потребительском кредитовании	2	1				1	
2.	Управление кредитной нагрузкой	2	1				1	
3.	Подбор оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента	3		2			1	
4.	Расчет предварительного графика платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов	3		2			1	
5.	Правила делового общения с клиентами	2	1				1	
6.	Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита	3	1	1			1	

7.	Обеспечение информационной безопасности банка	3		1			2	
	Итоговая аттестация	2						Зачет
	Итого:	20	4	6			8	2

3.2. Учебная программа

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Оказание информационно-консультационных услуг по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы»

Раздел I. Оказание информационно-консультационных услуг по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы (18 час.)

Лекции

Тема 1. Законодательные основы Российской Федерации о потребительском кредитовании (1 час)

1. Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите;
2. Законодательство Российской Федерации по вопросам банкротства физических лиц;
3. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг;
4. Законодательство Российской Федерации о бюро кредитных историй.

Тема 2. Управление кредитной нагрузкой (1 час)

1. Виды кредитов. Пять шагов при выборе кредита.
2. Требования к заемщику. Права и обязанности заемщика.
3. Способы оптимизации долговой нагрузки.
4. Банкротство физических лиц и финансовые риски

Тема 6. Правила делового общения с клиентами (1 час)

1. Этика делового общения с клиентами
2. Культура общения с клиентами

Тема 7. Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита

1. Оформление пакета документов на выдачу кредита
2. Консультирование по условиям предоставления и погашения кредитов
3. Определение платежеспособности заемщика-физического лица

Перечень практических, семинарских занятий

Номер темы	Наименование практической работы	Час
3.	Подбор оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента	2
4.	Расчет предварительного графика платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов	2
6.	Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита	1
7.	Обеспечение информационной безопасности банка	1

Перечень тем для самостоятельной работы слушателей

Номер темы	Наименование лабораторной работы	Час
1.	Законодательные основы Российской Федерации о потребительском кредитовании	1
2.	Управление кредитной нагрузкой	1
3.	Подбор оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента	1
4.	Расчет предварительного графика платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов	1
5.	Правила делового общения с клиентами	1
6.	Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита	1
7.	Обеспечение информационной безопасности банка	2

4. Организационно-педагогические условия

К проведению занятий по программе повышения квалификации допускаются штатные преподаватели вуза (совместители внутренние и внешние) с соответствующей квалификацией преподаваемых дисциплин, а также преподаватели, привлеченные по договору возмездного оказания образовательных услуг физическим лицом, имеющих среднее профессиональное или высшее образование и стаж работы не менее 3 лет в сфере преподаваемых дисциплин.

4.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Ауд. 140 Лаборатория банковских технологий	лекции	Оснащение: специализированная мебель на 36 посадочных мест, персональный компьютер (моноблок) - 1, ноутбуки – 10 шт., флип-чарт – 1 шт., интерактивная панель, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные стенды, интерактивная карта СКФО, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
Ауд. 145 Учебно-практический центр «Мини-Банк»	Практические занятия	Оснащение: специализированная мебель на 30 посадочных мест, персональные компьютеры – 18 шт., проектор DEXP – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
Читальный зал научной библиотеки	Самостоятельная работа	Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

4.2. Календарный учебный график

Период обучения (недели)*	Наименование модуля (раздела, темы)
1 неделя	Законодательные основы Российской Федерации о потребительском кредитовании
	Управление кредитной нагрузкой
2 неделя	Подбор оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента
	Расчет предварительного графика платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов
	Правила делового общения с клиентами
3 неделя	Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита
	Обеспечение информационной безопасности банка

5. Учебно-методическое обеспечение программы

При организации учебного процесса по указанным дисциплинам используется следующее учебно-методическое обеспечение:

- рабочая программа по дисциплине;
- лекционный курс;
- методические указания по проведению практических занятий;
- методические указания для самостоятельной работы слушателей;
- фонд оценочных средств дисциплины и методики их применения для текущего и промежуточного контроля знаний;
- словарь основных терминов (глоссарий);
- презентации.
- электронные ресурсы.

6. Оценка качества освоения программы

6.1 Форма аттестации

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО».

Тестирование – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний, умений, навыков обучающегося.

Критерии и шкала оценки

Критерии и шкала оценки тестовых заданий (оценка знаний, умений и навыков – мах 10 баллов)

7-10 баллов - выставляется обучающемуся «зачтено»;

Менее 7 баллов – «не зачтено».

6.2 Оценочные средства

1. Потребительские кредиты выдаются

- а) юридическим лицам
- б) физическим лицам
- в) индивидуальным предпринимателям

2. Какой законодательный акт регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением потребительского кредита (займа) физическому лицу в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности?

- а) ФЗ № 353-ФЗ
- б) ФЗ № 277-ФЗ
- в) ФЗ № 214-ФЗ

3. К нецелевым потребительским кредитам относится кредит:

- а) ипотечный
- б) на образование
- в) на неотложные нужды

4. В течение какого срока с даты получения нецелевого потребительского кредита заемщик имеет право досрочно вернуть сумму кредита без предварительного уведомления кредитора?

- а) 7 календарных дней
- б) 14 календарных дней
- в) 30 календарных дней

5. Что относится к характеристикам нецелевых потребительских кредитов?

- а) минимальный пакет документов для получения кредита
- б) кредит на приобретение недвижимости
- в) отсутствие обеспечения по кредиту

6. Залог при потребительском кредитовании должен обеспечивать требования банка-кредитора, включая:

- а) сумму, отчисленную банком на возможные потери по ссудам
- б) основной долг
- в) проценты

7. Кредитное бюро - это ...

- а) специализированная организация, которая хранит у себя кредитную историю и информацию обо всех действиях заемщика и по желанию заемщика предоставляет данные о нём потенциальным кредиторам

- б) финансовая организация, предоставляющая денежные средства под проценты на определённый срок
- в) организация, принимающие денежные средства на условиях возврата
8. *Овердрафт - это ...*
- а) это краткосрочный заем, который позволяет быстро получить недостающую сумму без предварительного согласования с банком
- б) более краткосрочный заём, чем кредит
- в) кредитная карта
9. *Ипотечное кредитование - это ...*
- а) кредит для покупки автомобиля
- б) залоговая форма недвижимости, являющейся собственностью заёмщика
- в) добровольное обязательство третьих лиц при оформлении кредита
10. *Для анализа кредитоспособности физических лиц используются следующие методы:*
- а) анкетирование клиента
- б) метод скоринга
- в) финансовые коэффициенты
- г) горизонтальный анализ финансовой отчетности

Ключ-тест к зачету (тестирование)

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	б	3	в	5	а	7	а	9	б
2	а	4	в	6	б	8	а	10	а; б

7. Список рекомендуемой литературы

1. Агеева, Н. А. Основы банковского дела : учеб. пособие; ВО – Бакалавриат / Н. А. Агеева. - Москва:Издательский Центр РИОР, 2020. - 274 с. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=442518>.
2. Бердышев, А. В. Деньги, кредит, банки : практикум/А. В. Бердышев, С. С. Матвеевский; под ред. А. В. Бердышев. - Москва: Русайнс, 2024. - 95 с. - URL: <https://book.ru/book/953809>. - book_ru.
3. Горелая, Н. В. Основы банковского дела : учеб. пособие; ВО - Бакалавриат, Магистратура/Н. В. Горелая, А. М. Карминский ; под ред. А. М. Карминского. - Москва:Издательский Дом "ФОРУМ", 2022. - 272 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=400061>.
4. Лаврушин, О. И. Модели и технологии банковской деятельности : учебник; ВО - Бакалавриат/О.И. Лаврушин, И.И. Васильев, А.Е. Ушанов; под ред. О.И. Лаврушин. - Москва:КноРус, 2025. - 215 с. - URL: <https://book.ru/book/956760>. - book_ru.
5. Ларина, О. И. Банковское дело : учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура/О.И. Ларина, В.В. Кузнецова. - Москва: КноРус, 2025. - 278 с. - URL: <https://book.ru/book/955892>. - book_ru.
6. Семенова, Н. Н. Банковское дело : учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура/Н.Н. Семенова, О.И. Еремина, Т.А. Ефремова [и др.]; под ред. Н.Н. Семеновой. - Москва: КноРус, 2025. - 382 с. - URL: <https://book.ru/book/955959>. - book_ru.
7. Склярова, Ю. М. Банковское дело : учеб.-метод. пособие для бакалавров по направлению 35.03.01 "Экономика"/Ю. М. Склярова, И. Ю. Скляров, Л. А. Латышева ; под общ. ред. Ю. М. Скляровой; Ставропольский ГАУ. - Ставрополь: АГРУС, 2022. - 19,5 МБ

Составители программы:

Латышева Людмила Анатольевна,
кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры «Финансы и кредит»

Склярова Юлия Михайловна,
доктор экономических наук, доцент,
профессор кафедры «Финансы и кредит»