

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФАНОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 21.07.2025 11:02:01

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0b74ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования
Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный

Специальность 38.02.07 Банковское дело

Направленность Банковское обслуживание и продажи

Квалификация (степень) выпускника специалист банковского дела

Самара 2025

Оглавление

1. Общие положения
2. Экзаменационная комиссия
3. Формы и порядок проведения экзамена квалификационного по модулю
4. Порядок проведения квалификационного экзамена для обучающихся из числа
лиц с ограниченными возможностями здоровья
5. Содержание экзамена квалификационного по модулю
6. Условия реализации программы экзамена квалификационного по модулю
7. Фонд оценочных средств для проведения экзамена квалификационного по
модулю

1. Общие положения

Программа квалификационного экзамена профессионального модуля ПМ.03. ««Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»»» (далее – программа) является частью профессионального модуля образовательной программы среднего профессионального образования (далее – ОП СПО) по специальности 38.02.07 «Банковское дело» квалификации «Специалист банковского дела».

Программа разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», «Положением о промежуточной аттестации по профессиональным модулям основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО «СГЭУ», утвержденного приказом ректора от 27 марта 2020 г. № 225-ОВ.

Программа устанавливает правила организации и проведения экзамена по модулю обучающихся, завершающих освоение профессионального модуля и определяет готовность обучающегося к выполнению профессиональной деятельности в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, рекомендуемых к освоению в рамках ФГОС СПО «Агент банка» посредством оценивания их общих и профессиональных компетенций, определенных во ОП СПО и сформированных в ходе освоения междисциплинарных курсов, учебной и производственной практики в составе профессионального модуля.

Студентам и лицам, привлекаемым к сдаче экзамена по модулю, во время его проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Программа экзамена по модулю, а также критерии оценки знаний, утвержденные Университетом, доводятся до сведения студентов, не позднее, чем за месяц до проведения экзамена по модулю.

2. Экзаменационная комиссия

В целях определения соответствия результатов освоения студентами профессионального модуля требованиям ФГОС СПО экзамен квалификационный проводится экзаменационной комиссией.

По каждому профессиональному модулю ОП СПО формируется специальная экзаменационная комиссия. В отдельных случаях может быть создана единая экзаменационная комиссия для группы родственных профессиональных модулей.

В состав экзаменационной комиссии включаются: председатель комиссии - представитель работодателя; преподаватели профессионального цикла; преподаватели профессионального цикла, не участвовавшие в обучении по данному профессиональному модулю, секретарь комиссии - из числа работников университета (без права голоса в процедурах принятия решений), представитель организации, на базе которой проходит экзамен по модулю, если он проводится вне образовательного учреждения (по согласованию).

Численный состав экзаменационной комиссии должен составлять не менее 5 человек, в том числе не менее 3 специалистов по профилю профессионального модуля, по которому проводится экзамен по модулю.

Секретарь экзаменационной комиссии ведет делопроизводство и осуществляет следующие организационные функции:

информирует участников экзамена по модулю и обеспечивает их необходимыми бланками, формами, инструкциями и т.п.,

организует перед началом экзамена по модулю заполнение обучающимся, завершившим освоение профессионального модуля, допущенного к экзамену (далее — кандидат), необходимых форм и бланков,

оформляет и подписывает протокол экзамена по модулю, экзаменационные листы

кандидатов,

выдает квалификационные аттестаты, иные документы о присвоенной квалификации в соответствии с инструкциями по делопроизводству и ведению журнала учета квалификационных аттестатов,

заверяет копии и выписки из документов экзаменационной комиссии,

осуществляет хранение документов и ведение архива,

осуществляет иные полномочия, отнесенные к компетенции экзаменационной комиссии, по распоряжению ее председателя.

Педагогический персонал университета, принимавший участие в реализации профессионального модуля, по которому проходит промежуточная аттестация, может участвовать в экзамене по модулю в качестве наблюдателей (без права голоса в процедурах принятия решений).

3. Формы и порядок проведения экзамена квалификационного по модулю

Экзамен квалификационный в зависимости от профиля и содержания профессионального модуля, других условий организации образовательного процесса может проводиться:

на предприятиях (в организациях) - заказчиках кадров, в том числе по месту прохождения кандидатами производственной практики по профилю специальности,

в образовательном учреждении, где кандидаты осваивали профессиональный модуль.

В помещении, где проводится экзамен квалификационный, должна быть подготовлена необходимая учебно-методическая и нормативно-регламентирующая документация, в том числе:

утвержденная в установленном порядке, рабочая программа профессионального модуля, по которому реализуются оценочные процедуры, утвержденные комплекты оценочных средств по профессиональному модулю, в том числе инструкции по выполнению практических заданий (для каждого кандидата, участвующего в аттестации),

инструкции по технике безопасности при работе с оборудованием и компьютерной техникой во время экзамена по модулю (при необходимости),

дополнительные информационные и справочные материалы, регламентированные условиями оценивания (наглядные пособия, нормативные документы и образцы, базы данных и т.д.),

другие необходимые нормативные и организационно-методические документы.

К экзамену квалификационному допускаются обучающиеся, успешно освоившие все элементы программы ПМ: теоретическую часть модуля (МДК) и практики.

Экзамен квалификационный может включать в себя один или несколько видов аттестационных испытаний, направленных на оценку готовности обучающихся, завершивших освоение профессионального модуля, к реализации основного вида деятельности:

Выполнение комплексного практического задания — для оценки готовности к выполнению основного вида деятельности. Технология оценивания: сопоставление продемонстрированных параметров деятельности и/или характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Выполнение серии практических заданий - для оценки готовности к выполнению отдельных трудовых функций (профессиональных компетенций). Технология оценивания: сопоставление параметров продемонстрированной деятельности и/или характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Защита портфолио (выступает как дополнительный метод оценивания). Технология оценивания: сопоставление установленных квалификационных требований с набором

документированных свидетельских показаний, содержащихся в портфолио.

Различные (обусловленные спецификой вида деятельности и условий обучения) сочетания указанных выше методов оценивания.

При организации экзамена квалификационного могут использоваться элементы накопительной системы оценивания квалификации кандидатов. Отдельные профессиональные компетенции в составе основного вида деятельности, трудоемкость выполнения которых существенно превышает ограниченное время экзамена по модулю, могут быть оценены во время зачета по учебной и/или производственной практике (по профилю специальности), при условии присутствия представителя работодателя и надлежащего документального оформления полученных результатов. В этом случае на экзамен по модулю представляются соответствующие зачетные ведомости с подписями работодателей. Решением экзаменационной комиссии в ходе экзамена по модулю производится перезачет данных профессиональных компетенций, что удостоверяется подписями членов комиссии в протоколах экзамена по модулю.

В день проведения экзамена квалификационного другие формы учебной нагрузки не предусматриваются.

В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, кандидат должен подтвердить согласие на обработку своих персональных данных.

Перед началом экзамена квалификационного член экзаменационной комиссии знакомит кандидатов с инструкциями, содержанием аттестационных испытаний и правилами их выполнения. Время инструктажа не входит в продолжительность экзамена квалификационного, установленную комплектами оценочных средств.

Председатель экзаменационной комиссии перед началом экзамена квалификационного проводит инструктаж с экзаменаторами по содержанию и технологии оценивания компетентностных образовательных результатов, консультирует их по возникающим организационным и методическим вопросам и выдает рабочие комплекты оценочных средств (комплекты экзаменатора) для осуществления оценочных процедур.

В помещении, где проводится квалификационный экзамен, могут присутствовать: кандидаты, внесенные в протокол экзамена по модулю, члены экзаменационной комиссии, наблюдатели, специалисты, осуществляющие техническое обслуживание оборудования, в том числе компьютерной техники (при необходимости).

Время выполнения кандидатами практического задания не должно превышать времени, отведенного на его выполнение в соответствующих комплектах оценочных средств. По завершению установленного срока результаты выполнения заданий (продукты деятельности кандидата) сдаются экзаменаторам.

Решение о результатах экзамена квалификационного принимается экзаменационной комиссией в отсутствие кандидатов открытым голосованием простым большинством голосов присутствующих членов комиссии на основании подсчета результатов по инструкциям и/или по критериям оценки, зафиксированных в комплектах оценочных средств. При равенстве голосов принимается то решение, за которое проголосовал председатель экзаменационной комиссии.

Особое мнение члена экзаменационной комиссии представляется в письменном виде и приобщается к протоколу экзамена по модулю.

По результатам экзамена по модулю в отношении каждого кандидата экзаменационной комиссией выносятся одно из следующих решений:

- а) вид деятельности (отдельные профессиональные компетенции) кандидатом освоен(ы),
- б) вид деятельности (отдельные профессиональные компетенции) кандидатом не освоен(ы).

Решение экзаменационной комиссии фиксируется в экзаменационном листе кандидата, протоколе экзамена квалификационного, зачетной книжке кандидата (кроме

неудовлетворительной оценки).

Протокол экзамена квалификационного и экзаменационный лист кандидата подписывают председатель, секретарь комиссии и экзаменаторы, присутствовавшие на экзамене.

По завершению экзамена квалификационного экзаменационной комиссией принимается решение о выдаче / отказе в выдаче кандидатам квалификационных аттестатов по профессиональному модулю, что отражается в протоколе заседания комиссии.

Запись в зачетной книжке «профессиональный модуль «Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»» - освоен» удостоверяется подписью председателя экзаменационной комиссии.

В случае неявки кандидата на экзамен секретарем экзаменационной комиссии в протоколе экзамена квалификационного производится запись «не явился».

Повторная сдача (пересдача) экзамена квалификационного проводится на специальном (дополнительном) заседании экзаменационной комиссии.

Оформленные в установленном порядке протокол экзамена квалификационного, комплекты оценочных средств и экзаменационные листы кандидатов хранятся в архиве университета в течение пяти лет.

На основании протокола экзамена квалификационного издается приказ ректора университета об утверждении итогов промежуточной аттестации по профессиональному модулю ОП СПО. В соответствии с данным приказом оформляются пронумерованные в установленном порядке бланки квалификационных аттестатов.

Квалификационный аттестат подписывается председателем экзаменационной комиссии, ректором университета, и скрепляется его печатью (для документов).

Кандидатам, освоившим профессиональный модуль по должности служащего «Агент банка» выдается квалификационный аттестат усвоения вида профессиональной деятельности, номер которого регистрируется в журнале. Также может быть выдано свидетельство об уровне квалификации.

Квалификационный аттестат представляет собой официальный документ, подтверждающий (удостоверяющий), что указанное в нем лицо в ходе установленных процедур продемонстрировало готовность к выполнению определенного вида (видов) профессиональной деятельности или отдельных трудовых функций (квалификации или ее части).

Копия квалификационного аттестата помещается в личное дело студента, которое хранится в университете. Квалификационные аттестаты по профессиональным модулям являются основанием для допуска обучающихся к процедурам государственной итоговой аттестации по ОП СПО.

По запросу обучающегося копия квалификационного аттестата может быть ему выдана для осуществления процедуры перезачета данного профессионального модуля в рамках другой образовательной программы.

Учет выданных квалификационных аттестатов ведется руководителем факультета.

4. Порядок проведения экзамена квалификационного для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья экзамен квалификационный проводится Университетом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

При проведении экзамена квалификационного обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение экзамена квалификационного для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими

ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при сдаче экзамена по модулю;

присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами экзаменационной комиссии);

пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при сдаче экзамена по модулю с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении экзамена квалификационного обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий обучающихся с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения экзамена по модулю оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения экзамена по модулю оформляются увеличенным шрифтом;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию экзамен по модулю может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию экзамен по модулю может проводиться в устной форме.

Обучающиеся или родители (законные представители) несовершеннолетних не позднее чем за месяц до даты проведения экзамена по модулю подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении экзамена по модулю.

5. Содержание экзамена квалификационного по модулю

Квалификационный экзамен профессионального модуля ПМ.03 проводится в письменной форме и состоит из выполнения практических заданий.

Задания для экзамена квалификационного следующего вида:

- задания для оценки уровня освоения основного вида деятельности в целом;
- задания для оценки уровня освоения группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля;
- задания для оценки уровня освоения отдельных компетенций внутри профессионального модуля.

Содержание заданий максимально приближено к ситуации профессиональной деятельности.

Содержание экзаменационного задания:

1. Задачная формулировка.
2. Источник информации (информационный ресурс) для деятельности обучающегося.
3. Бланк для выполнения задания.
4. Перечень необходимого оборудования, инструмента, расходных материалов в расчете на одного обучающегося.
5. Время выполнения на одного обучающегося.
6. Инструмент проверки: эталон выполнения работы (перечень действий в верной последовательности и наблюдаемых характеристик), критерии оценки, шкалы оценки, указания для подсчета баллов или прекращения процедуры оценивания, условия положительного/отрицательного заключения.
7. Инструкции для всех участников процедуры оценивания.

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО ПО МОДУЛЮ

6.1. Для реализации программы квалификационного экзамена квалификационного предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория «Учебный банк», учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, библиотека, читальный зал с выходом в интернет, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, актовый зал, помещение для самостоятельной работы, оснащенные в соответствии с ОП СПО по специальности 38.02.07 «Банковское дело».

6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд Университета имеет электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

Основная литература

6.2.1. Электронные издания

Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8.

— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568558>

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа <http://www.cbr.ru>.
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>
3. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
4. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.
5. Электронная библиотечная система Юрайт. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>

6.2.3. Дополнительные источники

Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567413>

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10.
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО ПО МОДУЛЮ

7.1. Паспорт оценочных средств

Контроль и оценка результатов экзамена квалификационного профессионального модуля ПМ.03 определяются решением экзаменационной комиссии «Вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

Экзамен по модулю - заключительный этап проверки сформированности общих и профессиональных компетенций.

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Перечень профессиональных компетенций:

Код	Наименование дополнительной профессиональной компетенции
ПК 3.1.	Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
ПК 3.2	Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг

В результате сдачи экзамена по модулю студент должен:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам, продвижения банковских продуктов и услуг
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.
знать	- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - классификацию банковских операций; - 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; - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; - 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; - 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.

7.2.Результаты сформированности компетенций

Обучающийся, прошедший экзамен квалификационный по модулю и освоивший профессиональный модуль, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основному виду деятельности, предусмотренным ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело:

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
Выполнение работ по должности служащего "Агент банка"	ПК.3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам	Практический опыт: консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
		Умения: - 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.
		Знания: -определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; -классификацию банковских операций; -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; - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; - 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
Выполнение работ по должности служащего "Агент банка"	ПК 3.2 Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг	Практический опыт: продвижения банковских продуктов и услуг
		Умения: - осуществлять поиск информации о - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.
		Знания: -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; -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

7.3. Материалы для заданий экзамена квалификационного

Контролируемые компетенции: ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2

Теоретическая часть

1. Понятие банковской операции, банковской услуги и банковского продукта.
2. Классификация банковских операций.
3. Особенности банковских услуг и их классификация.
4. Параметры и критерии качества банковских услуг.
5. Понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы.
6. Структура цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке.
7. Определение ценовой политики банка, ее объекты и типы.
8. Понятие продуктовой линейки банка и ее структура.
9. Основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений.
10. Организационно-управленческая структура банка.
11. Составляющие успешного банковского бренда.
12. Роль бренда банка в продвижении банковских продуктов.
13. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг.
14. Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
15. Основные формы продаж банковских продуктов.
16. Условия успешной продажи банковского продукта.
17. Этапы продажи банковских продуктов и услуг.
18. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.
19. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.
20. Способы продвижения банковских продуктов.
21. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.
22. Принципы взаимоотношений банка с клиентами.
23. Психологические типы клиентов.
24. Приёмы коммуникации.
25. Способы выявления потребностей клиентов.
26. Каналы для выявления потенциальных клиентов.

Практическая часть (тестирование).

1. Что входит в обязанности представителя (сотрудника) банка?
 - А) Следовать правилам внутреннего контроля банка.
 - Б) Успешно реализовывать банковские продукты и услуги.

- В) Осуществлять мониторинг клиентов.
- Г) Оформлять банковскую документацию.
- Д) Оценивать степень счастья клиентов.

2. Клиенту необходимо продать?

- А) Выгоду
- Б) Удовольствие
- В) Счастье
- Г) Деньги

3. Согласно нормативно-правовым документам, кому мы как сотрудники банка вправе отказать в обслуживании?

- А) Резидентам
- Б) Нерезидентам
- В) Все ответы верны
- Г) Нет правильного ответа

4. Одна из характеристик стадии роста в жизненном цикле банковского продукта?

- А) Высокий уровень расходов по его продвижению
- Б) Спад конкуренции
- В) Положительные финансовые результаты и их динамика
- Г) Снижение цен на продукты

5. Одна из характеристик стадии зрелости в жизненном цикле банковского продукта?

- А) Высокий уровень расходов по его продвижению
- Б) Спад конкуренции
- В) Положительные финансовые результаты и их динамика
- Г) Снижение цен на продукты

6. Какие существуют альтернативные направления маркетинговых действий на этапе спада?

- А) Постепенное снижение затрат на маркетинг в связи с уменьшением объема предлагаемых услуг и числа распространяющих их отделений (филиалов). В то же время банк должен начать предлагать ряд других специфических традиционных и нетрадиционных услуг
- Б) Оживление объема предложения услуг, то есть изменение положения на рынке посредством модификации самой услуги, нахождение альтернативного рынка и/или формы сбыта, способов продвижения услуг к клиентам и рекламы
- В) Прекращение производства и предоставления этих услуг
- Г) Все ответы верны
- Д) Нет правильного ответа

7. Какие возражения сложнее всего отработать в разговоре с клиентом?

- А) Истинные
- Б) Ложные

8) Какие вопросы должен задавать сотрудник банка, чтобы максимально точно узнать о желаниях клиента?

- А) открытые
- Б) закрытые
- В) альтернативные
- Г) все ответы верны

9) Стоит ли задавать клиенту бытовые вопросы, вопросы об опыте?

- А) однозначно да
- Б) однозначно нет
- В) в зависимости от лояльности клиента
- Г) только по прямому указанию руководства

10. При создании нового банковского продукта на следует выполнить следующие действия:

- А) Определение источников инноваций
- Б) Отбор новых продуктов с точки зрения целей организации, ее ресурсов и потребностей
- В) Проведение маркетингового анализа для определения спроса, возможного объема продаж и цены продукта
- Г) Тестирование продукта на пробных рынках
- Д) Распределения ролей среди сотрудников
- Е) Подсчет итоговых показателей, если продукт «выстрелит»

11) На какие две главные группы делятся банковские операции?

- А) активные и пассивные
- Б) прибыльные и убыточные
- В) первоочередные и второстепенные
- Г) современные и классические

12. Какие существуют основные группы потребностей клиентов?

- А) Накопить
- Б) Заработать
- В) Получить
- Г) Занять
- Д) Сотрудничать
- Е) Разместить

13. Если клиент обратился в банк за кредитом, что от него потребует сотрудник?

- А) Паспорт
- Б) Загран паспорт
- В) Водительское удостоверение
- Г) Свидетельство о заключении брака
- Д) Паспорт транспортного средства
- Е) Справку о доходах
- Ж) Выписку с банковского счета

14. Что такое грейс-период у кредитной карты?

- А) Период когда проценты не начисляются
- Б) Период когда карта действует
- В) Период когда начисляются бонусы
- Г) Период когда уплачивается комиссия за обслуживание

15) Что мы в итоге должны продать клиенту?

- А) банковские продукты и услуги
- Б) выгоды

16. Основополагающим фактором успешной продажи является:

- А) Знание банковских продуктов и услуг

- Б) Навык вести переговоры
- В) Располагающий внешний вид
- Г) Должность

17) Какими бывают особенности банковских услуг?

- А) базовые
- Б) функциональные
- В) специфические
- Г) характерные
- Д) все ответы верны
- Е) нет верного ответа

18) Сколько основных этапов жизненного цикла банковского продукта?

- А) 2
- Б) 3
- В) 4
- Г) 5
- Д) 6
- Е) нет верного ответа

19) Кто является клиентом, на кого ориентированы банковские продукты и услуги?

- А) физ лица
- Б) юр лица
- В) кредитные организации
- Г) физ и юр лица
- Д) физ лица, юр лица, кредитные организации

20) Перед вами новый клиент, с каких продуктов вы начнете презентацию?

- А) с наиболее маржинальных, выгодных для банка
- Б) с тех, о которых говорил начальник на планерке
- В) с тех, которые мне нравятся, которые я понимаю
- Г) перед презентацией надо выявить и/или сформировать потребность у клиента

7.4 Критерии и шкала оценки

профессиональный модуль Выполнение работ по должности служащего "Агент банка" - освоен	профессиональный модуль Выполнение работ по должности служащего "Агент банка" — не освоен
1. задания выполнены полностью, в соответствии с рекомендациями; 2. дано более 60% правильных ответов на задания; 3. выполненная работа не содержит неправильно оформленных исправлений	В противном случае