

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 18.07.2024 10:39:42

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd52c70e0b74ddd2

**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 30 мая 2024 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 2024

## 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, прочесть 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, 2024. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8.



— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544958>

### **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, 2024. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543764>

### **6.3. Обязательное программное обеспечение**

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> <li>- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>- организовывать и проводить презентации банковских</li> </ul>

	<p>продуктов и услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</li> <li>- классификацию банковских операций;</li> <li>- особенности банковских услуг и их классификацию;</li> <li>- параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li> <li>- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</li> <li>- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</li> <li>- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</li> <li>- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li> <li>- организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>- составляющие успешного банковского бренда;</li> <li>- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li> <li>- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</li> <li>- особенности продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основные формы продаж банковских продуктов;</li> <li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- условия успешной продажи банковского продукта;</li> <li>- этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li> <li>- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>- способы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- принципы взаимоотношений банка с клиентами;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>- приёмы коммуникации;</li> <li>- способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- каналы для выявления потенциальных клиентов.</li> </ul>

## 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	<p><b>Практический опыт:</b> консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> <li>- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</li> <li>-классификацию банковских операций;</li> <li>-особенности банковских услуг и их классификацию;</li> <li>-параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>-понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li> <li>- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</li> <li>- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</li> <li>- понятие продуктовой линейки банка и ее</li> </ul>

		<p>структуру;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>-основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li> <li>-организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>-составляющие успешного банковского бренда;</li> <li>-роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li> <li>-понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг</li> </ul>
<p>Выполнение работ по должности служащего "Агент банка"</p>	<p>ПК 3.2 Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг</p>	<p><b>Практический опыт:</b> продвижения банковских продуктов и услуг</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации о</li> <li>- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-особенности продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>-основные формы продаж банковских продуктов;</li> <li>-политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>-условия успешной продажи банковского продукта;</li> <li>-этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li> <li>-отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>-способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>-способы продвижения банковских продуктов;</li> <li>-правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>-принципы взаимоотношений банка с клиентами;</li> <li>-психологические типы клиентов;</li> <li>-приёмы коммуникации;</li> <li>-способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- каналы для выявления потенциальных клиентов</li> </ul>

### **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. учреждений.
11. Организационно-управленческая структура банка.
12. Составляющие успешного банковского бренда.
13. Роль бренда банка в продвижении банковских продуктов.
14. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг.
15. Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
16. Основные формы продаж банковских продуктов.
17. Условия успешной продажи банковского продукта.
18. Этапы продажи банковских продуктов и услуг.
19. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.
20. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.
21. Способы продвижения банковских продуктов.
22. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.
23. Принципы взаимоотношений банка с клиентами.
24. Психологические типы клиентов.
25. Приёмы коммуникации.
26. Способы выявления потребностей клиентов.
27. 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