

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ В.Г. Чумак

Приказ № 222/01-а от 09.11.2023г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ДЛЯ ОЦЕНКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПО
ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
20002 «АГЕНТ БАНКА»**

Самара, 2023

Фрнд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 № 67, с учетом профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 645н; профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н.

Организация-разработчик: АНО ВО Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка»

Рассмотрено
на заседании ПЦК профессиональных дисциплин «Банковское дело»
Протокол № 3 от «26» октября 2023г.
Председатель Депутатова Н.А.

Автор программы:
Старикова Т.Е., преподаватель банковских дисциплин

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящий комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки освоения итоговых образовательных результатов по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Нормативными основаниями проведения оценочной процедуры по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»:

- 1) Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 07.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации»;
- 2) Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»
- 3) Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 5 февраля 2018 года, № 67;
- 4) Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59784);
- 5) Профессиональный стандарт «Специалист по платёжным услугам», утверждён приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016г. № 645н;
- 6) Профессиональный стандарт «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н;
- 7) Положение о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся В АНО ВО Университет «МИР»;
- 8) Положение об экзамене (квалификационном) в АНО ВО Университет «МИР».

Инструментарий оценки, входящий в данный комплект оценочных средств, содержит один вариант практического задания по оценке овладения обучающимися профессиональными компетенциями, необходимыми для выполнения функциональных обязанностей по должности служащего Агент банка.

Практическое задание разработано на основе нормативно-правовых актов и учебной литературы:

- Гражданский кодекс Российской Федерации, (часть 1, часть 2), от 30.11.1994 №51 - ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. N 395-1 «О банках и банковской деятельности» с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации" с изменениями и дополнениями.
- Федеральный Закон от 30.12.2004 №218-ФЗ «О кредитных историях» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 21.12. 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (с изменениями и дополнениями)
- Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации (с изменениями и дополнениями).
- Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с.
- Банковское право: учебник: / Е. А. Малыгина, В. Ю. Миронов, Н. В. Неверова и др. ; отв. ред. Е. В. Покачалова, Е. Н. Пастушенко. – Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 304 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573748>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0193-4. – DOI 10.23681/573748. – Текст: электронный.
- Белотелова, Н. П. Деньги. Кредит. Банки: учебник / Н. П. Белотелова, Ж. С. Белотелова. – 6-е изд., перераб. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 380 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115769>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03826-6. – Текст: электронный
- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.
- Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
- Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с.
- Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 323 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684408> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04536-3. – Текст : электронный.
- <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
- <http://www.cbr.ru> - Официальный сайт Банка России
- <http://www.banki.ru> – Информационный банковский портал
- <http://www.arb.ru> - Материалы сайта Ассоциации российских банков
- <http://www.bankir.ru> - Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru
- Журнал «Деньги и кредит»
- Журнал «Статистический бюллетень Банка России»
- Журнал «Вестник Банка России»

Для оценки образовательных результатов используется метод сопоставления параметров продемонстрированной деятельности и метод сопоставления характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

На основании графика учебного процесса при реализации программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка» определяется дата проведения итоговой оценочной процедуры.

Для оценки освоения результатов профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка» проводится квалификационный экзамен.

Результаты оценочной процедуры заносятся в протокол квалификационного экзамена (один общий на группу) и подписываются всеми членами аттестационной комиссии.

2. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Виды профессиональной деятельности

«Выполнение работ по профессии «Агент банка»

2.2. Предметы оценивания

ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами;

ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг;

ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг

2.3. Требования к деятельности обучающегося по профессиональным компетенциям

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами	Уметь: выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг Знать: особенности банковских услуг, ценовую политику банка в отношении обслуживания клиентов; приемы коммуникации; принципы взаимоотношений банка с клиентами
ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг	Уметь: выявлять потребности клиентов; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг Знать: продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; способы выявления потребностей клиентов; психологические типы клиентов; способы продвижения банковских продуктов; отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; определение ценовой политики банка, ее объекты и типы.
ПК 3. Производить продажу банковских	Уметь: выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;

<p>продуктов и услуг</p>	<p>выявлять потребности клиентов; определять преимущества банковских продуктов для клиентов; использовать различные формы продвижения банковских продуктов и услуг; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг, осуществлять продажу банковских продуктов и услуг.</p> <p>Знать: составляющие успешного банковского бренда; роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; особенности и основные формы продажи банковских продуктов и услуг; приёмы коммуникации; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; условия успешной продажи банковского продукта; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг</p>
--------------------------	--

2.4. Объекты оценки

<p>Уметь: выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента; формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг</p> <p>Знать: особенности банковских услуг, ценовую политику банка в отношении обслуживания клиентов; приемы коммуникации; принципы взаимоотношений банка с клиентами</p>	<p>Владение навыками сбора информации, использования ее с целью поиска клиентов, выявления потребностей клиентов, консультирования клиентов, поиска информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг.</p> <p>Знание способов и методов привлечения клиентов к банковским продуктам и услугам, ценовой политики банка в отношении расчетно-кассового обслуживания клиентов; знание приемов коммуникации; принципов взаимоотношения банка с клиентами</p>
<p>Уметь: выявлять потребности клиентов; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг</p> <p>Знать: продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; способы выявления потребностей клиентов; психологические типы клиентов; способы продвижения банковских продуктов;</p> <p>отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; определение ценовой политики банка, ее объекты и типы.</p>	<p>Владение навыками выявления потребностей клиентов, использования различных форм продвижения банковских продуктов, выявления мнения клиентов о качестве банковских услуг</p> <p>Знание банковских продуктов и услуг, методов оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; знание способов выявления потребностей клиентов; способы продвижения банковских продуктов; особенности ценообразования в банке</p>
<p>Уметь: выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</p>	<p>Владение навыками проведения презентации банковских продуктов и</p>

<p>выявлять потребности клиентов; определять преимущества банковских продуктов для клиентов; использовать различные формы продвижения банковских продуктов и услуг; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг, осуществлять продажу банковских продуктов и услуг.</p> <p>Знать: составляющие успешного банковского бренда; роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; особенности и основные формы продажи банковских продуктов и услуг; приёмы коммуникации; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; условия успешной продажи банковского продукта; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг</p>	<p>услуг; позитивного воздействия на клиентов; предлагать выгодные как для банка, так и клиента схемы обслуживания</p> <p>Знание приемов коммуникации, правил подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; условий успешной продажи банковского продукта; политики банка в области продаж банковских продуктов и услуг; понимание роли бренда банка в продвижении банковских продуктов; основные формы продаж</p>
--	--

2.5. Требования к кадровому обеспечению оценки освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

Для оценки создается комиссия в составе:

- председателя (руководитель/ведущий специалист коммерческого банка);
- двух экспертов-экзаменаторов (преподаватели факультета СПО Университета);
- секретаря (преподаватель/представитель администрации факультета СПО Университета).

3. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ОЦЕНКИ

3.1. Комплексное практическое задание по оценке освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

Карточка – задание (экзаменационный билет)

Задание 1. Необходимо составить презентацию по розничной продуктовой линейке банка. Количество слайдов – не менее 12 и не более 20. В презентации должно быть дано общее представление о расчетных продуктах банка, денежных переводах, банковских картах, кредитных продуктах. С помощью презентации обучающийся должен грамотно, учитывая все правила общения с клиентом, провести консультацию, раскрыв основные преимущества банковского продукта, условия его предоставления, перечень необходимых документов (при необходимости)

Критерии оценки: полнота характеристики банковского продукта, осуществление коммуникации с аудиторией (предполагаемыми клиентами), верное использование общепринятой банковской терминологии, владение информационными технологиями

Задание 2. В банк обратился молодой человек в возрасте 22 лет. Он желает приобрести кредитную карту (получить потребительский кредит/...). Проконсультируйте клиента банка об условиях получения кредитной карты (потребительского кредита). В процессе общения с предполагаемым клиентом осуществите кросс-продажу.

Критерии оценки: установление контакта с собеседником, умение произвести подбор необходимого клиенту банковского продукта, знание основных характеристик продукта, умение вести переговоры, консультировать клиента

Примечание. При выполнении задания можно пользоваться информацией о банковских продуктах на официальных сайтах кредитных организаций. Презентацию выполнить в формате PowerPoint.

3.2. Порядок выполнения комплексного практического задания по оценке освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

1. Занять рабочее место по указанию эксперта-экзаменатора.
2. Получить и изучить экзаменационный билет (карточка-задание)
3. Организовать рабочее место, подготовить компьютер к работе.
4. Подготовить ответы на все вопросы экзаменационного билета.
5. Представить презентацию и разыграть диалог с предполагаемыми клиентами.

3.3. Обеспечение процедуры оценки, в т.ч. расходные материалы в расчете на одного обучающегося

ПК 1	ПК 2	ПК 3
1. Карточка-задание.	1. Карточка-задание.	1. Карточка-задание.

3.4. Оборудование, инвентарь в расчете на одного обучающегося

ПК 1	ПК 2	ПК 3
Компьютер	Компьютер	Компьютер
Оборудование: Компьютеры, проектор, экран, доступ к сети Интернет для доступа к информационным ресурсам		

3.5. Документация:

Нормативно-правовые источники:

- Гражданский кодекс Российской Федерации, (часть 1, часть 2), от 30.11.1994 №51 - ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. N 395-1 «О банках и банковской деятельности» с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.
- Федеральный Закон от 30.12.2004 №218-ФЗ «О кредитных историях» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 21.12. 2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (с изменениями и дополнениями)
- Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

Основные источники:

- Банковское право: учебник: / Е. А. Малыгина, В. Ю. Миронов, Н. В. Неверова и др. ; отв. ред. Е. В. Покачалова, Е. Н. Пастушенко. – Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 304 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573748>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0193-4. – DOI 10.23681/573748. – Текст: электронный.
- Белотелова, Н. П. Деньги. Кредит. Банки: учебник / Н. П. Белотелова, Ж. С. Белотелова. – 6-е изд., перераб. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 380 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115769>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03826-6. – Текст: электронный
- Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 323 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684408> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04536-3. – Текст : электронный.

Дополнительные:

- Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.

- Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с.
- Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с.

Ресурсы интернет

- <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
- <http://www.cbr.ru> - Официальный сайт Банка России
- <http://www.banki.ru> – Информационный банковский портал
- <http://www.arb.ru> - Материалы сайта Ассоциации российских банков
- <http://www.bankir.ru> - Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru

Периодические издания:

- Журнал «Деньги и кредит»
- Журнал «Статистический бюллетень Банка России»
- Журнал «Вестник Банка России»

3.6. Норма времени на одного обучающегося 90 мин:

Задание 1.	35 мин
Задание 2.	35 мин

Дополнительно:

- подготовка к работе - 5 мин.
- контроль качества выполненного задания - 15 мин. на каждое экзаменуемое.

3.7. Место проведения:

Университет «МИР»: кабинет, оснащенный ПК.

3.8. Инструмент оценки:

Порядок выполнения комплексного практического задания	Приложение 1.1
Сводная таблица оценки сформированности ПК 1	Приложение 1.2
Критерии оценки полноты и качества сформированности ПК 1	Приложение 1.3
Сводная таблица оценки сформированности ПК 2	Приложение 1.4
Критерии оценки полноты и качества сформированности ПК 2	Приложение 1.5
Сводная таблица оценки сформированности ПК 3	Приложение 1.6
Критерии оценки полноты и качества сформированности ПК 3	Приложение 1.7
Условия положительного/отрицательного заключения по освоению профессионального модуля	Приложение 1.8
Инструкция для обучающегося	Приложение 1.9
Инструкция для эксперта-экзаменатора	Приложение 1.10
Ведомость экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.03	Приложение 1.11
Критерии оценки экзамена квалификационного	Приложение 1.12
Аттестационный лист	Приложение 1.13

Порядок выполнения комплексного практического задания по оценке освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

1. Занять рабочее место по указанию эксперта-экзаменатора.
2. Получить и изучить карточку-задание
3. Организовать рабочее место, подготовить компьютер к работе.
4. Подготовить ответы на все вопросы карточки-задания.
5. Представить презентацию и разыграть диалог с предполагаемыми клиентами.

**Сводная таблица оценки сформированности
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами**

№ п/п	ФИО экзаменуемого	Оценка внешнего вида	Оценка установления контакта с клиентом	Оценка выявления и формирования потребностей клиента	Оценка построения эффективной коммуникации	Набрано баллов	% выполнения	Заключение о сформированности ПК 1
Максимальное кол-во баллов		4	4	4	4	16	100	

Эксперт-экзаменатор _____

Эксперт-экзаменатор _____

Дата проведения: « ____ » _____ 20__ г

**Критерии оценки предмета и процесса деятельности
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами**

№ п/п	Наименование параметра качества	Критерии оценки	Кол-во баллов
1	Оценка внешнего вида	Полностью соответствует установленным требованиям	4
		Частично соответствует установленным требованиям	3-1
		Не соответствует установленным требованиям	0
2	Оценка установления контакта с клиентом	Контакт полностью установлен, отсутствуют типичные возражения со стороны клиента	4
		Контакт полностью установлен, присутствуют типичные возражения со стороны клиента	3-1
		Контакт не установлен	0
3	Оценка выявления потребностей клиента	Потребности клиента выявлены, получена обратная связь	4
		Потребности клиента выявлены частично, не получена обратная связь	3-1
		Потребности клиента не выявлены, не получена обратная связь	0
4	Оценка построения эффективной коммуникации	Цели коммуникации достигнуты полностью	4
		Цели коммуникации достигнуты частично	3-1
		Цели коммуникации не достигнуты	0
ИТОГО баллов:			16

**Сводная таблица оценки сформированности
ПК 2.Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг**

№ п/п	ФИО экзаменуемого	Оценка качества публичного представления продукта	Оценка полноты представления информации	Оценка консультирования клиента по характеристикам продукта в процессе продажи	Оценка отработки возражений клиента	Набрано баллов	% выполнения	Заключение о сформированности ПК 2
	Максимальное кол-во баллов	4	4	4	4	16	100	

Эксперт-экзаменатор _____

Эксперт-экзаменатор _____

Дата проведения: « ____ » _____ 20__ г

Критерии оценки предмета и процесса деятельности

2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг

№ п/п	Наименование параметра качества	Критерии оценки	Кол-во баллов
1	Оценка качества публичного представления продукта	Наглядность и содержательность презентации, владение профессиональным языком, точность комментариев	4
		Несодержательная презентация, низкий уровень владения профессиональной терминологией,	3-1
		Презентация не дает возможности предполагаемому клиенту сформировать положительное решение по продукту	0
2	Оценка полноты представления информации	Ориентируется в продуктовой линейке банка, дает оценку конкурентных позиций банка, проводит сравнительный анализ по тарифам банка по денежным переводам	4
		Информация банковских продуктов для кредитных организаций представлена не полностью, конкурентная позиция банка выражена не четко, тарифы на денежные переводы представлены только по данному банку	3-1
		Отсутствует полная информация по продуктовой линейке банка, не представлена информация по тарифам банка на денежные переводы	0
3	Оценка консультирования клиента по характеристикам продукта в процессе продажи	Дана полная характеристика продукта, условия предоставления и обслуживания, его конкурентные преимущества	4
		Пугается в характеристиках продукта, не отражает его преимущества	3-1
		Не отвечает на вопросы клиента, не может дать характеристику продукта	0
4	Оценка отработки возражений клиента	Возражения клиента отработаны полностью	4
		Возражения клиента отработаны частично	3-1
		Возражения клиента не отработаны	0
ИТОГО баллов:			16

**Сводная таблица оценки сформированности
ПК 3 Производить продажу банковских продуктов и услуг**

№ п/п	ФИО экзаменуемого	Оценка качества продажи банковского продукта	Оценка выявления дополнительных потребностей клиента	Оценка отработки возражений клиента по кросс-продаже	Оценка завершения сделки	Набрано баллов	% выполнения	Заключение о сформированности ПК 3
Максимальное кол-во баллов		4	4	4	4	16	100	

Эксперт-экзаменатор _____

Эксперт-экзаменатор _____

Дата проведения: « ____ » _____ 20__ г

**Критерии оценки предмета и процесса деятельности
ПК 3 Производить продажу банковских продуктов и услуг**

№ п/п	Наименование параметра качества	Критерии оценки	Кол-во баллов
1	Оценка качества продажи банковского продукта	Банковский продукт продан, у клиента нет замечаний и дополнительных вопросов	4
		Банковский продукт продан, у клиента есть замечания и дополнительные вопросы	3-1
		Банковский продукт не продан	0
2	Оценка выявления дополнительных потребностей клиента	Определение возможных дополнительных потребностей данного клиентского сегмента	4
		Предложение дополнительных продуктов в процессе общения с клиентом	3-1
		Не определена дополнительная потребность	0
3	Оценка отработки возражений клиента по кросс-продаже	Возражения клиента отработаны полностью, кросс-продажа произведена	4
		Возражения клиента отработаны частично, кросс-продажа произведена	3-1
		Возражения клиента не отработаны, кросс-продажа не произведена	0
4	Оценка завершения сделки	Сделка закрыта, подведены итоги, завершён диалог с клиентом в соответствии со скриптом	4
		Сделка завершена, не подведены итоги или не завершён диалог с клиентом в соответствии со скриптом	3-1
		Сделка завершена, не подведены итоги, не завершён диалог с клиентом в соответствии со скриптом	0
ИТОГО баллов:			16

**Условия положительного/отрицательного заключения
по освоению программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессии
рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»**

Комплексное практическое задание позволяет оценить сформированность профессиональных компетенций в отдельности и освоение программы профессионального обучения в целом.

Для принятия положительного заключения по освоению профессионального модуля в целом обучающийся должен набрать установленное минимальное количество баллов по каждой профессиональной компетенции.

В случае если обучающийся набирает меньше установленного минимального количества баллов по профессиональной компетенции, программы профессионального обучения считается не освоенной.

Максимальное количество баллов по оценке профессиональной компетенции **ПК 1 Устанавливать деловые контакты с клиентами** составляет **16 баллов**.

Для принятия решения о сформированности профессиональной компетенции **ПК 1 Устанавливать деловые контакты с клиентами** обучающийся должен набрать **не менее 9,5 баллов**, что составляет более 60% от общего количества баллов (Таблица 1).

Таблица 1.

**Оценочная шкала профессиональной компетенции
ПК 1 Устанавливать деловые контакты с клиентами**

Набрано баллов	< 9,5 баллов	≥ 9,5 баллов
Процент выполнения задания	< 60 %	≥ 60 %
Оценка	ПК 1 не сформирована	ПК 1 сформирована

Максимальное количество баллов по оценке профессиональной компетенции **ПК 2 Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг** составляет **16 баллов**.

Для принятия решения о сформированности профессиональной компетенции **ПК 2 Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг** обучающийся должен набрать **не менее 9,5 баллов**, что составляет более 60% от общего количества баллов (Таблица 2).

Таблица 2.

**Оценочная шкала по профессиональной компетенции
ПК 2 Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг**

Набрано баллов	< 9,5 баллов	≥ 9,5 баллов
Процент выполнения задания	< 60 %	≥ 60 %
Оценка	ПК 2 не сформирована	ПК 2 сформирована

Максимальное количество баллов по оценке профессиональной **ПК 3 Производить продажу банковских продуктов и услуг** составляет **16 баллов**.

Для принятия решения о сформированности профессиональной компетенции **ПК 3 Производить продажу банковских продуктов и услуг** обучающийся должен набрать **не менее 9,5 баллов**, что составляет более 60% от общего количества баллов (Таблица 3).

Таблица 3.

**Оценочная шкала по профессиональной компетенции
ПК 3 Производить продажу банковских продуктов и услуг**

Набрано баллов	< 9,5 баллов	≥ 9,5 баллов
Процент выполнения задания	< 60 %	≥ 60 %
Оценка	ПК 3 не сформирована	ПК 3 сформирована

Инструкция для обучающегося

Комплексное практическое задание по оценке освоения программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»

Карточка – задание (экзаменационный билет)

Оценка компетенции ПК 1, ПК 2, ПК 3.

Задание 1. Необходимо составить презентацию по розничной продуктовой линейке банка. Количество слайдов – не менее 12 и не более 20. В презентации должно быть дано общее представление о расчетных продуктах банка, денежных переводах, банковских картах, кредитных продуктах. С помощью презентации участник должен грамотно, учитывая все правила общения с клиентом, провести консультацию, раскрыв основные преимущества банковского продукта, условия его предоставления, перечень необходимых документов (при необходимости)

Критерии оценки: полнота характеристики банковского продукта, осуществление коммуникации с аудиторией (предполагаемыми клиентами), верное использование общепринятой банковской терминологии, владение информационными технологиями

Задание 2. В банк обратился молодой человек в возрасте 22 лет. Он желает приобрести кредитную карту (получить потребительский кредит/...). Проконсультируйте клиента банка об условиях получения кредитной карты (потребительского кредита). В процессе общения с предполагаемым клиентом «осуществите» кросс-продажу.

Поинтересуйтесь у клиента банка, какие способы оплаты платежей он использует, осуществляет ли денежные переводы.

Критерии оценки: установление контакта с собеседником, умение произвести подбор необходимого клиенту банковского продукта, знание основных характеристик продукта, умение вести переговоры, консультировать клиента

Примечание. При выполнении задания можно пользоваться информацией о банковских продуктах на официальных сайтах кредитных организаций. Презентацию выполнить в формате **PowerPoint**.

Порядок выполнения комплексного практического задания по оценке освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

1. Занять рабочее место по указанию эксперта-экзаменатора.
2. Получить и изучить карточку-задание

3. Организовать рабочее место, подготовить компьютер к работе.
4. Подготовить ответы на все вопросы карточки-задания.
5. Представить презентацию и разыграть диалог с предполагаемыми клиентами.

Обеспечение процедуры оценки, в т.ч. расходные материалы в расчете на одного обучающегося

ПК 1	ПК 2	ПК 3
1. Карточка-задание.	1.Карточка-задание.	1.Карточка-задание.

ПК 1	ПК 2	ПК 3
Компьютер	Компьютер	Компьютер
Оборудование:		
Компьютеры, проектор, экран, доступ к сети Интернет для доступа к информационным ресурсам		

Инструкция для эксперта-экзаменатора

1. Члены аттестационной комиссии должны явиться в назначенную аудиторию не менее чем за 10 минут до начала процедуры.
2. Перед началом работы секретарь комиссии напоминает:
 - о расположении имеющихся личных вещей в специально отведенном месте.
3. Член аттестационной комиссии знакомит обучающихся с инструкцией.
4. Члены аттестационной комиссии могут отвечать на вопросы обучающихся, не связанных с содержанием контрольно-оценочных средств.
5. Члены аттестационной комиссии во время экзамена (квалификационного) без уважительной причины не покидают аудиторию.
6. Члены аттестационной комиссии контролируют время выполнения работы, за 5 минут до окончания напоминают обучающимся о необходимости завершения работы.
7. Члены аттестационной комиссии проверяют результаты работы, проводят мониторинг полноты выполнения заданий и осуществляют подсчет баллов согласно оценочной шкале.
8. Секретарь аттестационной комиссии ведет делопроизводство экзамена (квалификационного).

ВЕДОМОСТЬ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО
по оценке освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Уровень формирования компетенции			Количество баллов	Оценка за квалиф. экзамен	ВПД освоен / не освоен
		ПК 1	ПК 2	ПК 3			
1							
2							
...							

Дата проведения экзамена квалификационного _____

Председатель аттестационной комиссии

ФИО, должность _____

Члены аттестационной комиссии:

ФИО, должность _____

ФИО, должность _____

Секретарь

ФИО, должность _____

Критерии оценки экзамена квалификационного

%	баллы	Оценка по 5-ти балльной шкале
90 – 100	43 - 48	5
75 - 89	36 - 42	4
60 – 74	28 - 35	3
Менее 60	Менее 28	2

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)
освоения программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности
служащего 20002 «Агент банка»**

обучающегося _____

**Результаты промежуточной аттестации по элементам программы профессиональной
подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»**

Элементы программы профессионального обучения (наименование модуля, практики)	Формы аттестации	Оценка
Агент банка	зачет	
Учебная практика	Дифференцированный зачет	
Производственная практика (по профилю специальности)	Дифференцированный зачет	

Итоги экзамена (квалификационного):

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	ПК, ОК освоена/не освоена
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами;	Демонстрация профессиональных знаний при установлении деловых контактов с потенциальными клиентами банка	
ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг;	Демонстрация профессиональных знаний характеристик продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления банковских услуг.	
ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг	Демонстрация профессиональных знаний при осуществлении продаж банковских продуктов и услуг	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития Широта использования различных источников информации, включая электронные	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное	

	планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний по финансовой грамотности при совершении операций и сделок	

Вид профессиональной деятельности	Оценка
Выполнение работ по профессии «Агент банка»	Освоен / _____ оценка

Решение о выдаче свидетельства об освоении программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»: _____

Председатель аттестационной комиссии
ФИО _____

Члены аттестационной комиссии:
ФИО _____

ФИО _____

Секретарь
ФИО _____