

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
и качеству образования

\_\_\_\_\_ И.А. Долгова

16 марта 2026г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ДЛЯ ОЦЕНКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПО  
ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ  
ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ  
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО  
200002 «АГЕНТ БАНКА»**

Самара, 2026

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящий комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки освоения итоговых образовательных результатов по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка».

Нормативными основаниями проведения оценочной процедуры по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка»:

- 1) Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 29.12.2025) «Об образовании в Российской Федерации»;
- 2) Приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 (ред. от 10.09.2025) «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- 3) Приказом Росстандарта от 16.05.2025 № 423-ст «Об утверждении Общероссийского классификатора профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-2025»;
- 4) ОК 016-2025. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (принят и введен в действие Приказом Росстандарта от 16.05.2025 № 423-ст)
- 5) Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденным приказом Минпросвещения России от 14 ноября 2023 г. № 856;
- 6) Приказом Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59784);
- 7) Профессиональным стандартом «Специалист по платёжным услугам», утверждённым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016г. № 645н;
- 8) Профессиональным стандартом «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденным приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н;
- 9) Профессиональным стандартом «Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию», утверждённым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 апреля 2017 г. № 366н.
- 10) Положение о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся В АНО ВО Университет «МИР»;
- 11) 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 первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 № 14-ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-І «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 № 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. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (с изменениями и дополнениями)
- Положение Банка России от 24.12.2004 № 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 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- Положение Банка России от 29.01.2018 № 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 : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589293>.
- Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589303>.
- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебник для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11427-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584583>.
- Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18596-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588305>.
- Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588317>.
- <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 200002 «Агент банка» определяется дата проведения итоговой оценочной процедуры.

Для оценки освоения результатов профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «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 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
- ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг

### **2.3. Требования к деятельности обучающегося по профессиональным компетенциям**

<b>Профессиональные компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>
ПК 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам	<p>Уметь: собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;</p> <p>использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;</p> <p>использовать технические средства коммуникации;</p> <p>организовывать деловые встречи с клиентами;</p> <p>организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</p> <p>компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах</p> <p>Знать: источники и методы сбора информации, приемы коммуникации;</p> <p>принципы и правила установления контактов с клиентами;</p> <p>правила ведения переговоров;</p> <p>правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</p>

	<p>технику общения во время ведения переговоров;  правила поведения в конфликтных ситуациях;  основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета</p>
<p>ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг</p>	<p>Уметь: устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;  мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;  владеть техникой ведения переговоров с клиентами;  предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;  использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;  информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;  выявлять потребности клиентов;  стимулировать клиентов повторно обращаться в банк  Знать: способы мотивирования потенциальных клиентов;  способы работы с различными техническими средствами коммуникации;  психологические типы клиентов;  политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;  потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;  организационно-управленческую структуру банка;  политику и перспективы развития банка;  банковские продукты и услуги;  способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам</p>

#### 2.4. Объекты оценки

<p>Уметь: собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;  использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;  использовать технические средства коммуникации;  организовывать деловые встречи с клиентами;  организовывать презентации банковских продуктов и услуг;  формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;  использовать личное имиджевое воздействие на клиента;  компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах  Знать: источники и методы сбора информации, приемы коммуникации;  принципы и правила установления контактов с клиентами;  правила ведения переговоров;  правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;  технику общения во время ведения переговоров;</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.  Знание источников и методов сбора информации, приемов коммуникации;  правила установления контактов с клиентами;  правила ведения переговоров;  правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;  технику общения во время ведения переговоров;  правила поведения в конфликтных ситуациях;  основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета</p>
--	--

<p>правила поведения в конфликтных ситуациях; основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета</p>	
<p>Уметь: устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; владеть техникой ведения переговоров с клиентами; предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; выявлять потребности клиентов; стимулировать клиентов повторно обращаться в банк</p> <p>Знать: способы мотивирования потенциальных клиентов; способы работы с различными техническими средствами коммуникации; психологические типы клиентов; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов; организационно-управленческую структуру банка; политику и перспективы развития банка; банковские продукты и услуги; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам</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>

## **2.5. Требования к кадровому обеспечению оценки освоения программы профессионального обучения должности служащего 200002 «Агент банка»**

Для оценки создается комиссия в составе:

- председателя (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 200002 «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 200002 «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 3.1	ПК 3.2
1. Карточка-задание.	1. Карточка-задание.

#### 3.4. Оборудование, инвентарь в расчете на одного обучающегося

ПК 1	ПК 2
Компьютер	Компьютер

#### 3.5. Документация:

##### Нормативные правовые акты:

- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 № 51-ФЗ, с изменениями и дополнениями.

- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 26.01.1996 № 14-ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-І «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 № 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. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (с изменениями и дополнениями)
- Положение Банка России от 24.12.2004 № 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 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- Положение Банка России от 29.01.2018 № 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 дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589293>.
- Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589303>.
- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебник для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11427-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584583>.
- Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18596-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588305>.
- Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9.

— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588317>.

**Дополнительные:**

- 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.

**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 экзаменуемого.

**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 3.1	Приложение 1.2
Критерии оценки полноты и качества сформированности ПК 3.1	Приложение 1.3
Сводная таблица оценки сформированности ПК 3.2	Приложение 1.4
Критерии оценки полноты и качества сформированности ПК 3.2	Приложение 1.5
Условия положительного/отрицательного заключения по освоению профессионального модуля	Приложение 1.6
Инструкция для обучающегося	Приложение 1.7
Инструкция для эксперта-экзаменатора	Приложение 1.8
Ведомость экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.03	Приложение 1.9
Критерии оценки экзамена квалификационного	Приложение 1.10
Аттестационный лист	Приложение 1.11

**Порядок выполнения комплексного практического задания по оценке освоения программы профессионального обучения должности служащего 200002 «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 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам**

№ п/п	ФИО экзаменатора	Оценка внешнего вида	Оценка установления контакта с клиентом	Оценка выявления и формирования потребностей клиента	Оценка построения эффективной коммуникации	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 3.1
		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	

Эксперт-экзаменатор \_\_\_\_\_

Эксперт-экзаменатор \_\_\_\_\_

Дата проведения: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

**Критерии оценки предмета и процесса деятельности  
ПК 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам**

№ п/п	Наименование параметра качества	Критерии оценки	Кол-во баллов
1	Оценка внешнего вида	Полностью соответствует установленным требованиям	<b>4</b>
		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	<b>4</b>
		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	<b>4</b>
		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	<b>4</b>
		Цели коммуникации достигнуты частично	3-1
		Цели коммуникации не достигнуты	0
5	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
6	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

7	Оценка консультирования клиента по характеристикам продукта в процессе продажи	Отсутствует полная информация по продуктовой линейке банка, не представлена информация по тарифам банка на денежные переводы	0
		Дана полная характеристика продукта, условия предоставления и обслуживания, его конкурентные преимущества	4
8	Оценка отработки возражений клиента	Пугается в характеристиках продукта, не отражает его преимущества	3-1
		Не отвечает на вопросы клиента, не может дать характеристику продукта	0
		Возражения клиента отработаны полностью	4
		Возражения клиента отработаны частично	3-1
		Возражения клиента не отработаны	0
<b>ИТОГО баллов:</b>			<b>32</b>

**Сводная таблица оценки сформированности  
ПК 3.2. Осуществлять продвижение 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 3.2
<b>Максимальное кол-во баллов</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	

Эксперт-экзаменатор \_\_\_\_\_

Эксперт-экзаменатор \_\_\_\_\_

Дата проведения: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

**Критерии оценки предмета и процесса деятельности  
ПК 3.2. Осуществлять продвижение 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	<b>4</b>
		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	<b>4</b>
		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	<b>4</b>
		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	<b>4</b>
		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
<b>ИТОГО баллов:</b>			<b>16</b>

**Условия положительного/отрицательного заключения  
по освоению программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессии  
рабочего, должности служащего 200002 «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 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам** составляет **32 балла**.

Для принятия решения о сформированности профессиональной компетенции **ПК 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам** обучающийся должен набрать **не менее 19 баллов**, что составляет более 60% от общего количества баллов (Таблица 1).

**Таблица 1. Оценочная шкала профессиональной компетенции**

**ПК 3.1 Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам**

Набрано баллов	< 19 баллов	≥ 19 баллов
Процент выполнения задания	< 60 %	≥ 60 %
Оценка	ПК 3.1 не сформирована	ПК 3.1 сформирована

Максимальное количество баллов по оценке профессиональной компетенции **ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг** составляет **16 баллов**.

Для принятия решения о сформированности профессиональной компетенции **ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг** обучающийся должен набрать **не менее 9 баллов**, что составляет более 60% от общего количества баллов (Таблица 2).

**Таблица 2. Оценочная шкала по профессиональной компетенции**

**ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг**

Набрано баллов	< 9 баллов	≥ 9 баллов
Процент выполнения задания	< 60 %	≥ 60 %
Оценка	ПК 3.2 не сформирована	ПК 3.2 сформирована

### Инструкция для обучающегося

#### Комплексное практическое задание по оценке освоения программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка»

##### Карточка – задание (экзаменационный билет)

###### Оценка компетенции ПК 3.1, ПК 3.2.

**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 200002 «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.

### 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 200002 «Агент банка»**

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Уровень формирования компетенции		Количество баллов	Оценка за квалиф. экзамен	ВПД освоен / не освоен
		ПК 3.1	ПК 3.2			
1						
2						
...						

Дата проведения экзамена квалификационного \_\_\_\_\_

**Председатель аттестационной комиссии**

ФИО, должность \_\_\_\_\_

**Члены аттестационной комиссии:**

ФИО, должность \_\_\_\_\_

ФИО, должность \_\_\_\_\_

**Секретарь**

ФИО, должность \_\_\_\_\_

Приложение 1.10

Критерии оценки экзамена квалификационного

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

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)  
освоения программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности  
служащего 200002 «Агент банка»**

обучающегося \_\_\_\_\_

**Результаты промежуточной аттестации по элементам программы профессиональной  
подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка»**

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

**Итоги экзамена (квалификационного):**

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	ПК, ОК освоена/не освоена
ПК 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам	Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении консультирования клиентов банка	
ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг	Демонстрация профессиональных знаний и умений при продвижении банковских продуктов и услуг	
ОК 01. 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 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии 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 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	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 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	

контекста		
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Демонстрация понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Демонстрация знаний правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Демонстрация знаний рисков физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Демонстрация знания лексического минимума, относящегося к описанию средств и процессов профессиональной деятельности. Демонстрация особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности	

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

**Решение о выдаче свидетельства об освоении программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка»:** \_\_\_\_\_

**Председатель аттестационной комиссии**

ФИО \_\_\_\_\_

**Члены аттестационной комиссии:**

ФИО \_\_\_\_\_

ФИО \_\_\_\_\_

**Секретарь**

ФИО \_\_\_\_\_