

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.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
программа профессиональной подготовки по профессии рабочего,
должности служащего 200002 Агент банка

ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Освоение программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка» завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Итоговая аттестация (квалификационный экзамен) для обучающихся проводится в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Квалификационный экзамен проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

Квалификационный экзамен проводится с целью определения уровня освоения выпускником профессиональных и общих компетенций, предусмотренных программой профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка».

Дата и место проведения квалификационного экзамена определяются расписанием.

Квалификационный экзамен проводится по билетам, каждый из которых содержит 2 задания.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 200002 «Агент банка».

Контроль и оценка результатов освоения программы профессионального обучения

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1	Демонстрация профессиональных знаний и умений при проведении консультирования клиентов банка	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ПК 3.2	Демонстрация профессиональных знаний и умений при продвижении банковских продуктов и услуг	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
------------------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

ОК 01	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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 02	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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 03	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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 04	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.

		Квалификационный экзамен
ОК 06	Демонстрация понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 07	Демонстрация знаний правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; путей обеспечения ресурсосбережения	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 08	Демонстрация знаний рисков физического здоровья для профессиональной деятельности и средств профилактики перенапряжения	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 09	Демонстрация правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Демонстрация знания лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Демонстрация особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен

Результаты квалификационного экзамена определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день.

Оценка выставляется по следующим критериям:

Критерии оценки квалификационного экзамена

%	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

Детализация оценивания квалификационного экзамена представлена в Фонде оценочных средств.

Перечень вопросов для подготовки к квалификационному экзамену

1. Понятие банковского продукта и услуги, их различия.
2. Свойства и функции банковских продуктов
3. Продуктовая линейка банка: понятие и характеристика.
4. Общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг
5. Классификация банковских услуг
6. Характеристики банковского продукта, влияющие на его конкурентоспособность
7. Базовый и расширенный ассортимент услуг.
8. Реестр услуг.
9. Розничный бизнес банка
10. Виды банковских депозитов
11. Классификация банковских депозитов в разрезе клиентских групп
12. Идентификация клиентов
13. Кредитные продукты, условия предоставления
14. Организация контроля качества обслуживания
15. «Консультирование»: основные понятия и определения.
16. «Консультационные услуги»: основные понятия и определения.
17. Свойства консультационных услуг
18. Консультационные услуги банков общего характера
19. Классификация консультационных услуг общего характера
20. Консультационные услуги банков специального характера
21. Понятие профессиональной банковской этики. Нормы этического поведения.
22. Коммуникации в банковской сфере. Корпоративные принципы работы с клиентами.
23. Типы клиентов. Сегментирование клиентов
24. Работа с возражениями
25. Основные способы привлечения клиентов
26. Понятие «продажа»
27. Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
28. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт; продажа, ориентированная на клиента
29. Клиенто-ориентированная стратегия управления в банковской деятельности
30. Правила эффективной продажи банковских продуктов
31. Планирование объемов продаж банковских продуктов и услуг
32. Понятие стратегии продаж
33. Формирование конкурентного продуктового предложения
34. Сегментация банковского рынка
35. Виды сегментации и маркетинговые стратегии
36. Управление спросом
37. Виды спроса и маркетинговые стратегии
38. Прогнозирование спроса на банковские продукты и услуги
39. Рекламные приемы банков. Материалы банковского продвижения
40. Алгоритм для организации продаж банковских продуктов

41. Этапы продаж банковских продуктов и услуг
42. Методы стимулирования продаж в банке
43. Основные методы продажи банковских продуктов
44. Метод заранее отработанного подхода
45. Метод, основанный на удовлетворении имеющихся нужд и запросов клиента
46. Метод формирования нужд и запросов клиента
47. Пакетное предложение банковских услуг
48. Кросс-продажи
49. Кобрендинговые программы
50. Использование информационных технологий в системе продаж банковских продуктов
51. Дистанционное банковское обслуживание
52. Потребности клиентов. Способы выявления потребностей клиентов
53. Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки
54. Поведение клиентов и методы его изучения. Моделирование поведения клиентов
55. Прямой маркетинг. Основные формы прямого маркетинга
56. Лояльность клиента: методы оценки и повышения
57. Приемы и методы завершения продаж
58. Работа с отказами клиента