

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Отделение среднего профессионального юридического образования

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОСПЮО



Ю.В. Овчинникова
«16» октября 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПРИ ИЗУЧЕНИИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «АГЕНТ БАНКА»
(ПМ.03.01(К) ЭКЗАМЕН ПО МОДУЛЮ)

для специальности среднего профессионального образования
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО
Квалификация «специалист банковского дела»

Разработчик: Стрельцов Роман Сергеевич кафедра ФПиТД

Фонд оценочных материалов (средств) рассмотрен и одобрен на заседании ОСПЮО, протокол № 2 от 16.10.2025

Руководитель ОСПЮО Овчинникова Юлия Владимировна

Фонд оценочных материалов (средств) рассмотрен и одобрен на заседании учебно-методической комиссии специальности 38.02.07 Банковское дело
Протокол № 1 от 16.10.2025

Председатель УМК
заведующий кафедрой ФПиТД
к.ю.н, доцент

(ФИО, подпись)



И.В. Погодина

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

1.1.1. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
ПК 3.1	Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
ПК 3.2	Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг

1.1.2. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	консультирования и продвижения банковских продуктов и услуг
Уметь	<p>собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;</p> <p>использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;</p> <p>устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;</p> <p>мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;</p> <p>использовать технические средства коммуникации;</p> <p>организовывать деловые встречи с клиентами;</p> <p>владеть техникой ведения переговоров с клиентами;</p> <p>организовывать презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;</p> <p>формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</p> <p>использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;</p> <p>информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;</p> <p>компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;</p> <p>выявлять потребности клиентов;</p> <p>стимулировать клиентов повторно обращаться в банк</p>
Знать	<p>источники и методы сбора информации, приемы коммуникации;</p> <p>принципы и правила установления контактов с клиентами;</p> <p>способы мотивирования потенциальных клиентов;</p> <p>способы работы с различными техническими средствами коммуникации;</p> <p>психологические типы клиентов;</p> <p>правила ведения переговоров;</p> <p>правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>технику общения во время ведения переговоров;</p> <p>правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</p> <p>основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;</p> <p>потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;</p> <p>организационно-управленческую структуру банка;</p> <p>политику и перспективы развития банка;</p> <p>банковские продукты и услуги;</p> <p>способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам</p>

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (экзамен по модулю) проводится в экзаменационную сессию. Экзамен проводится по билетам, содержащим два теоретических вопроса и практическое задание. Максимальное количество баллов, которое студент может получить на экзамене, в соответствии с актуальным Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам СПО в ВлГУ составляет 40 баллов.

Баллы	Критерии оценки
31-40	Студент самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл вопросов к экзамену; показывает умение формулировать выводы и обобщения по вопросам; допускает не более 1 ошибки при выполнении практических заданий на экзамене.
21-30	Студент самостоятельно излагает материалы учебного курса; в основном раскрывает смысл вопросов к экзамену; показывает умение формулировать выводы и обобщения по вопросам; допускает не более 2 ошибок при выполнении практических заданий на экзамене.
11-20	Студент излагает основные материалы учебного курса; затрудняется с формулировками выводов и обобщений по предложенным вопросам; допускает не более 3 ошибок при выполнении практических заданий на экзамене.
10 и менее	Студент демонстрирует неудовлетворительное знание базовых терминов и понятий курса, отсутствие логики и последовательности в изложении ответов на предложенные вопросы; выполняет не все задания и допускает 4 и более ошибок.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине за экзамен по модулю равна 100. На основе набранных баллов, успеваемость студентов в семестре определяется следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» по следующей шкале:

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Этапы формирования компетенций
91 - 100	«Отлично»	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.	Заключительный этап
74-90	«Хорошо»	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые	Средний этап

		практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с неточностями.	
61-73	«Удовлетворительно»	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	<i>Начальный этап</i>
Менее 60	«Неудовлетворительно»	Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	<i>Компетенции не сформированы</i>

Раздел 1. ПМ.03: ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «АГЕНТ БАНКА»

Перечень вопросов к экзамену

1. Современные банковские продукты и услуги.
2. Классификация банковских услуг.
3. Потребители банковских продуктов и услуг.
4. Установление оптимального соотношения между ценой и качеством услуг в банке.
5. Перечень и характеристика продуктов для vip-клиентов.
6. Виды деловой коммуникации.
7. Формы деловой коммуникации.
8. Формирование имиджа делового человека.
9. Правила убеждения и этикета делового телефонного разговора при исходящих звонках.
10. Правила этикета делового телефонного разговора при входящих звонках.
11. Технологии и способы привлечения клиентов в банк.
12. Методы привлечения клиентов в банк.
13. Мероприятия по привлечению дополнительных клиентов
14. Основные виды продаж банковских продуктов и услуг. Массовые продажи («финансовый супермаркет»). Индивидуальные продажи («финансовый бутик»).
15. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Пакетный метод продаж и его применение. Перекрестные продажи и кросс-продажи.

16. Методы продажи банковской продукции.
17. Этапы продаж банковских продуктов и услуг.
18. Этапы продажи банковской продукции.
19. Послепродажное обслуживание клиентов.
20. Правила создания рекламного обращения.
21. Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.
22. Методика разработки новых банковских продуктов и услуг и ее практическое применение.
23. Этапы создания нового депозитного продукта.
24. Основные риски массовых и индивидуальных продаж.

Перечень практических заданий (задания примерные, включаются третьим вопросом в билет)

Задача № 1. Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – юридических лиц, предпринимателей. Исходные данные: Данные прейскурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей. Рекомендации по выполнению: На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных прейскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги. Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задача № 2. Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

Задача № 3. Разработайте прейскурант на услуги электронной системы «Интернет-Банк» физических лиц с тем, чтобы услуги были конкурентоспособными. Перечень услуг в системе «Интернет-Банк». 1 Получение выписок по счету (счетах) в системе «Интернет-Банк» 2 Получение выписок по счету (счетах) в системе «Интернет-Банк» и проведение платежей через систему. 3 Получение выписок по счету (счетах) в системе «Интернет-Банк»; проведение платежей через систему; получение выписок по счету (счетах) через электронную почту Интернет (в том числе на мобильный телефон). 4 Перевод средств на вклады, картсчета в системе банка, на счета банка. 5 Перевод средств на расчетные счета юридических лиц или предпринимателей в системе банка. 6 Перевод средств в другие банки. Исходные данные: Банк выходит на региональный рынок с новым продуктом «Интернет-Банк» для физических лиц. Рекомендации по выполнению: Изучите цены на аналогичные услуги банков, предоставляющих такую услугу и услуги-аналоги.

Задача № 4. Составить скрипт горячего обзвона действующего клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

Задача № 5. Разработайте три вида вкладов: – для VIP-клиентов, – для пенсионеров; – для населения. Определите первоначальную сумму взноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке. Исходные данные: Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года. Рекомендации по выполнению: Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

Задача № 6. Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

Задача № 7. Составить скрипт «теплого» обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

Задача № 8. Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

Задача № 9. Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – физических лиц.

Задача № 10. Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.

Задача № 11. Составьте классификацию банковских услуг для – юридических лиц, – физических лиц. Исходные данные: Данные прейскурантов на услуги для юридических лиц и для физических лиц. Рекомендации по выполнению: Для выполнения задания используйте прейскуранты 3–4 коммерческих банков и 3– 4 филиалов иногородних банков. Сгруппируйте услуги по видам отдельно по коммерческим банкам и по филиалам иногородних банков. Сравните. Сделайте вывод об ассортименте услуг

Задача № 12. Охарактеризуйте преимущества и недостатки узкого и широкого базового ассортимента для банка. Составьте перечень услуг, которые Вы включили бы в базовый ассортимент, если бы решили создать сейчас свой банк. Приведите пример «пакета» банковских услуг.

Задача № 13. Составьте план предложения услуг в системе «Банк-Клиент» приоритетному потенциальному клиенту. Исходные данные: - частным лицам; - юридическим лицам; - VIP клиентам.