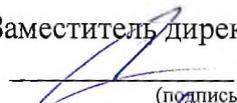


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»  
**ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

Заместитель директора по УМ и ВР

  
Тимошенко О.Е.  
(подпись) (Ф.И.О.)  
«31» августа 2022 г.

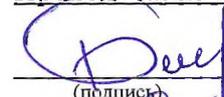
## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **ПМ 03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002 АГЕНТ БАНКА)»**

Специальность: 38.02.07 Банковское дело  
Квалификация выпускника: специалист банковского дела

Разработчики:

Преподаватель ГЭК НовГУ

  
Белова С.А.  
(подпись) (Ф.И.О.)  
«31» августа 2022 г.

**Принята:**

Предметной (цикловой) комиссией  
профессионального цикла

Протокол №

от «31» августа 2022 г.

Председатель предметной (цикловой)  
комиссии



(подпись)

Чупина Э.В.

(Ф.И.О.)

Разработчик:

Преподаватель ГЭК НовГУ



Белова С.А.

(подпись)

(Ф.И.О.)

«31» августа 2022 г.

**Паспорт комплекта фонда оценочных средств по профессиональному модулю  
ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)»**

Специальность: 38.02.07 Банковское дело

Форма промежуточной аттестации *МДК.03.01 Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка*- дифференцированный зачет

Форма промежуточной аттестации *МДК 03.02 Продажа банковских продуктов и услуг* - экзамен

Наименование раздела, МДК, видов и этапов практики	Коды контролируемых компетенций	Результаты обучения (усвоенные знания, усвоенные умения, практический опыт)/ основные показатели оценки результата □	Наименование контрольно-оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<i>МДК 03.01 Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка</i>				
Раздел ПМ 1 Банковские продукты и услуги				
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	<b>уметь:</b> - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг. - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов. <b>знать:</b> - определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - классификацию банковских операций; - особенности банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг. <b>иметь практический опыт:</b> Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	<i>Тест</i>	<i>Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету</i>
<b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта.</b>	ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6.	<b>уметь:</b> - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг.	<i>Тест</i>	

<p><b>Ценообразование в банке.</b></p>	<p>ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.</p>	<p>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов. <b>знать:</b> - понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы.</p>	
<p><b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b></p>	<p>ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.</p>	<p><b>уметь:</b> - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка. <b>знать:</b> - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений.</p>	<p><i>Тест</i></p>
<p><b>Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</b></p>	<p>ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4.</p>	<p><b>уметь:</b> - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</p>	<p><i>Тест</i></p>

	ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	- использовать личное имиджевое воздействие на клиента. <b>знать:</b> - организационно-управленческую структуру банка; - составляющие успешного банковского бренда; - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; - понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг.		
<b>МДК 03.02 Продажа банковских продуктов и услуг</b>				
<b>Раздел ПМ 2 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>				
<b>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	<b>уметь:</b> - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов. <b>знать:</b> - способы продвижения банковских продуктов; - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; - психологические типы клиентов; - приёмы коммуникации; - способы выявления потребностей клиентов; - каналы для выявления потенциальных клиентов.	<i>Тест</i>	<i>Вопросы для подготовки к экзамену</i>
<b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b>	ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5.	<b>уметь:</b> - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.	<i>Тест</i>	

	<p>ОК 9. ОК 10. ОК 11.</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>- способы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- принципы взаимоотношений банка с клиентами;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>- приёмы коммуникации;</li> <li>- способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- каналы для выявления потенциальных клиентов.</li> </ul> <p><b>иметь практический опыт:</b> Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</p>	
<p><b>Тема 2.3</b> <b>Формирование клиентской базы</b></p>	<p>ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>- способы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- принципы взаимоотношений банка с клиентами;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>- приёмы коммуникации;</li> <li>- способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- каналы для выявления потенциальных клиентов.</li> </ul> <p><b>иметь практический опыт:</b> Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</p>	<p><i>Тест</i></p>

<p><b>Учебная практика</b></p>	<p>ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.</p>	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> <li>- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</li> <li>- классификацию банковских операций;</li> <li>- особенности банковских услуг и их классификацию;</li> <li>- параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li> <li>- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</li> <li>- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</li> </ul>	<p><i>Отчет о прохождении практики</i></p>	<p><i>Вопросы для подготовки к зачету</i></p>
--------------------------------	--	---	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</li> <li>- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li> <li>- организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>- составляющие успешного банковского бренда;</li> <li>- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li> <li>- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</li> <li>- особенности продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основные формы продаж банковских продуктов;</li> <li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- условия успешной продажи банковского продукта;</li> <li>- этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li> <li>- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>- способы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- принципы взаимоотношений банка с клиентами;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>- приёмы коммуникации;</li> <li>- способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- каналы для выявления потенциальных клиентов.</li> </ul>		
<b>Производственная практика</b>	ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5.	<b>уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> </ul>	<i>Отчет о прохождении практики</i>	<i>Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету</i>

	<p>ОК 9. ОК 10. ОК 11.</p>	<p>-консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;  - консультировать клиентов по тарифам банка;  - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;  - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;  - использовать личное имиджевое воздействие на клиента;  -переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;  -формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;  -осуществлять обмен опытом с коллегами;  -организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;  - использовать различные формы продвижения банковских продуктов;  -осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</p> <p><b>знать:</b></p> <p>-определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;  - классификацию банковских операций;  - особенности банковских услуг и их классификацию;  - параметры и критерии качества банковских услуг;  - понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;  - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;  - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;  - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;  - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;  - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;  - организационно-управленческую структуру банка;  -составляющие успешного банковского бренда;  - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</p>		
--	------------------------------------	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</li> <li>- особенности продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основные формы продаж банковских продуктов;</li> <li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- условия успешной продажи банковского продукта;</li> <li>-этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li> <li>- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>- способы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- принципы взаимоотношений банка с клиентами;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>-приёмы коммуникации;</li> <li>-способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- каналы для выявления потенциальных клиентов.</li> </ul> <p><b>иметь практический опыт:</b> Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</p>		
<b>Квалификационный экзамен</b>	ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> <li>-консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> </ul>		<i>Перечень заданий для подготовки к квалификационному экзамену</i>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li><li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li><li>- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li><li>- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li><li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li><li>- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li><li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li><li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li></ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</li><li>- классификацию банковских операций;</li><li>- особенности банковских услуг и их классификацию;</li><li>- параметры и критерии качества банковских услуг;</li><li>- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li><li>- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</li><li>- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</li><li>- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</li><li>- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li><li>- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li><li>- организационно-управленческую структуру банка;</li><li>- составляющие успешного банковского бренда;</li><li>- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li><li>- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</li><li>- особенности продажи банковских продуктов и услуг;</li><li>- основные формы продаж банковских продуктов;</li><li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li></ul>		
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>- условия успешной продажи банковского продукта;</li><li>-этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li><li>- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li><li>- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</li><li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li><li>- способы продвижения банковских продуктов;</li><li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li><li>- принципы взаимоотношений банка с клиентами;</li><li>- психологические типы клиентов;</li><li>-приёмы коммуникации;</li><li>-способы выявления потребностей клиентов;</li><li>- каналы для выявления потенциальных клиентов.</li></ul> <p><b>иметь практический опыт:</b> Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</p>		
--	--	--	--	--