Нестеренко Ирина Юрьевна
Подписано цифровой подписью: Нестеренко Ирина Юрьевна
Дата: 2026.11.12 12:35:17 +05'00'

УРАЛЬСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ПРОФСОЮЗОВ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «АКАДЕМИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ»

УТВЕРЖДЕНО
на заседании Ученого совета
Ур СЭИ (филиал) ОУП ВО «АТиСО»
«15» апреля 2025 года протокол № 7

ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ В ФОРМЕ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

по основной программе профессионального обучения по должности служащего 20002 «АГЕНТ БАНКА»

Челябинск, 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ 3
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ..... 4
2.1. Условия допуска к экзамену и условия проведения экзамена:..... 4
2.2. Задания квалификационного экзамена, оценка выполнения заданий..... 6

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Программа предназначена для оценки результатов освоения программы профессионального обучения по должности служащего 20002 «Агент Банка»:

Таблица 1

Результаты освоения	Форма аттестации
Должен иметь практический опыт:	Квалификационный экзамен
выполнения необходимой технической работы при заключении соглашений, договоров и контрактов, осуществления продвижения и продажи банковских продуктов и услуг.	
Должен знать:	
продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; этапы проведения продаж банковских продуктов и услуг; техники эффективных продаж банковских продуктов и услуг; правила оформления документов на предоставление банковских продуктов и услуг; приёмы завершения продажи; внутренние регламенты банка; контактную информацию о клиентах; оперативную информацию о банковских продуктах и услугах; изменения в регламентах обслуживания банка; способы работы с различными техническими средствами коммуникации; источники информации о рынке банковских продуктов и услуг; методы передачи практического опыта; отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг. Компетенции знание нормативно-правовых актов, положений, инструкций, других руководящих материалов и документов; владение правилами и порядком заключения договоров, умение правильно оформлять необходимые документы; владение основами экономики.	
Должен уметь:	
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; 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.	

Обучающийся, освоивший программу, должен обладать общими и профессиональными компетенциями в соответствии с осваиваемыми видами профессиональной деятельности:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах.

ПК 1.3. Осуществлять подготовку материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов.

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты.

ПК 1.5. Осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям.

ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.

ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов.

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов.

ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов.

ПК 2.4. Проводить операции на рынке межбанковских кредитов.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Условия допуска к экзамену и условия проведения экзамена:

Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по учебному модулю «Агент Банка», учебной и производственной практике по программе «Агент Банка».

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартов по соответствующим профессиям рабочих, должностям служащих. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений.

Экзамен (квалификационный) проводится в т.ч. в виде выполнения комплексных заданий, имитирующих производственные ситуации.

Материально-техническое обеспечение:

№	Наименование помещения
1.	Учебный кабинет для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, итоговой аттестации, самостоятельной и воспитательной работы 1.компьютер с доступом к Интернет-ресурсам

	2. средства визуализации (проектор) 3. рабочее место преподавателя 4. ученические столы 5. ученические стулья 6. доска учебная
2.	Учебный кабинет «Информационные и цифровые технологии» (компьютерный класс) 1. компьютеры с доступом к Интернет-ресурсам и установленным лицензионным и свободно распространяемым программным обеспечением, 2. МФУ 4. рабочее место преподавателя 5. компьютерные столы 6. компьютерные кресла

Критерии оценивания:

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене (квалификационном) является положительная оценка освоения всех профессиональных и общих компетенций по всем контролируемым показателям.

2.2. Задания квалификационного экзамена, оценка выполнения заданий

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

Квалификационный экзамен по профессии 200002 «Агент Банка»

Проверка теоретических знаний

ФИО экзаменатора: _____

№ п/п	Показатели оценивания *2 балл – показатель выражен в полном объеме; 1 балл – выражен частично 0 – показатель не выражен*	ФИО студента																							
1	Полно и правильно отвечает на вопросы клиента																								
2	Соблюдает правила делового общения																								
3	Демонстрирует знание банковских продуктов: подробных условий банковского вклада, документов клиента, порядка оформления																								
4	Демонстрирует знание программ дополнительных банковских продуктов: подробных условий, документов клиента, порядка оформления																								
5	Представляет характеристику банковских продуктов в доступной форме с целью избежать двусмысленности или возможного непонимания клиентами																								
6	Правильно рассчитывает сумму процентов по вкладу и минимальную гарантированную ставку по вкладу																								
7	Осуществляет подбор наиболее подходящих вариантов для клиента																								
8	Резюмирует произведенные расчеты и четко излагает условия размещения денежных средств																								
9	Понимает и грамотно использует банковскую терминологию																								
10	Правильно оформляет договор банковского вклада																								
11	Владеет ИКТ, использует различное программное обеспечение																								

12	Выполняет задание в полном объеме, соблюдает норму времени																								
13	Умение провести проверку клиенту и его идентификацию																								
Количественная оценка																									
Оценка по 5-балльной системе																									

Уровень освоения профессиональной деятельности: 15-26 – баллов –освоен, менее 15 баллов –не освоен.

Перевод в 5-балльную оценку: 24-26 балов – «5», 20-23 баллов «4», 15 -19 баллов - «3», менее 15 баллов – «2».

Дата «_____» _____2025 г. Экзаменатор _____

Вопросы по проверке теоретических знаний:

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. Клиент 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

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ
Квалификационный экзамен по профессии 0002 «Агент Банка»
Оценка практической квалификационной работы

ФИО экзаменатора: _____

№ п/п	Показатели оценивания *2 балл – показатель выражен в полном объеме; 1 балл – выражен частично 0 – показатель не выражен*	ФИО студента																							
1	Полно и правильно отвечает на вопросы клиента																								
2	Соблюдает правила делового общения																								
3	Демонстрирует знание банковских продуктов: подробных условий банковского кредита, документов клиента, порядка оформления, соответствия клиента, установленным требованиям банка																								
4	Демонстрирует знание программ дополнительных банковских продуктов: подробных условий, документов клиента, порядка оформления																								
5	Представляет характеристику банковских продуктов в доступной форме с целью избежать двусмысленности или возможного непонимания клиентами																								
6	Определяет платежеспособность заемщика																								
7	Рассчитана максимальная сумма кредита																								
8	Рассчитан аннуитетный платеж																								
9	Резюмирует произведенные расчеты и четко излагает условия предоставления денежных средств																								
10	Рассчитан график платежей, полную стоимость кредита (в %% и рублях)																								
11	Формирует кредитное досье клиента, оформляет титульный лист, опись документов в досье																								
12	Составляет комплект документов по кредитам: график платежей, индивидуальные условия кредитования																								

13	Понимает и грамотно использует банковскую терминологию																								
14	Владеет ИКТ, использует различное программное обеспечение																								
15	Выполняет задание в полном объеме, соблюдает норму времени																								
16	Проводит проверку клиенту (проверка паспорта, проверка наличия задолженностей на сайте ФССП и процедуры банкротства) и его идентификацию																								
Количественная оценка																									
Оценка по 5-балльной системе																									

Уровень освоения профессиональной деятельности: 19-32 – баллов –освоен, менее 19 баллов –не освоен.

Перевод в 5-балльную оценку: 30-32 балов – «5», 25-29 баллов «4», 19 -24 баллов - «3», менее 19 баллов – «2».

Дата «_____» _____2025 г. Экзаменатор _____

ЭКЗАМЕНАЦИОННОЕ ЗАДАНИЕ
практическая квалификационная работа

Задание 1:

В банк обращается клиент – физическое лицо для консультации и открытия депозитного счета.

Необходимо проконсультировать и оформить вклад клиента, разъяснить условия открытия счета, подобрать продукт в соответствии с потребностью клиента, определить пакет документов, которые должен предоставить клиент в соответствии с выбранным депозитом, рассчитать сумму процентов, причитающую к получению вкладчиком по окончанию срока вклада, рассчитать минимальную гарантированную ставку, предложить и оформить кросс-продукт.

Потребность клиента:

В банк обратилось физическое лицо с целью открыть вклад на сумму 536800,00 рублей, на срок от 6 месяцев до 1 года, под максимально возможную процентную ставку с целью сбережения накоплений и защиты их от обесценения.

Исходные данные:

Муранов Сергей Игоревич

Дата рождения – 23.02.1967 г. Место рождения – г. Свердловск.

Образование высшее, техническое.

Место регистрации и место проживания: г. Екатеринбург, ул. Белинского, дом 202, кв.77.

Недостающие данные дополнить адекватными значениями.

Условия выполнения задания:

Выбор банка происходит по жеребьевке.

Для выполнения заданий разрешается пользоваться сайтом ЦБ РФ, сайтами банков.

Расчет минимальной гарантированной ставки и суммы процентов по вкладу осуществляется с помощью депозитного калькулятора банка или на сайте https://fincult.info/. Скриншот в файл расчета процентов.

В этом же файле прилагаются скриншоты с сайта банка, содержащие условия основного и дополнительного продукта, которые представляются во время защиты.

Время выполнения задания: 1 час.

Время защиты одним участником: 5 минут. Общее время: 1 час 50 мин.

Время на выполнение задания: 170 минут

Подпись преподавателя _____/ _____

ИССЛЕДУЕМЫЕ БАНКИ

	НАИМЕНОВАНИЕ И САЙТ ИССЛЕДУЕМОГО БАНКА
1	Банк «Оранжевый» https://www.bankorange.ru/
2	АО АКБ "НОВИКОМБАНК" https://www.novikom.ru
3	ПАО "Банк "Санкт-Петербург" https://www.bspb.ru
4	"Азиатско-Тихоокеанский Банк" (АО) https://www.atb.su
5	ПАО КБ "Центр-инвест" https://www.centrinvest.ru/
6	ОТП Банк www.otpbank.ru
7	АКБ "Ланта-Банк" (АО) https://lanta.ru
8	Ак Барс Банк www.akbars.ru
9	Примсоцбанк pskb.com
10	Банк Уралсиб www.uralsib.ru
11	Абсолют банк www.absolutbank.ru
12	АО "Датабанк" https://databank.ru/
13	Совкомбанк www.sovcombank.ru
14	ПАО АКБ "АВАНГАРД" https://www.avangard.ru
15	ПАО Банк ЗЕНИТ https://www.zenit.ru
16	Банк "ВБРР" (АО) http://vbrr.ru
17	МТС-банк www.mtsbank.ru
18	Уральский банк реконструкции и развития https://www.ubrr.ru/
19	Банк Уралсиб www.uralsib.ru
20	Синара -Банк https://skbbank.ru/
21	АО «Банк Интеза» https://www.bancaintesa.ru
22	АО "ИТ Банк" https://itbank.ru
23	АО "Кредит Европа Банк (Россия)" https://crediteurope.ru
24	Банк Русский Стандарт rsb.ru
25	АО КБ «АГРОПРОМКРЕДИТ» https://apkbank.ru/
26	Банк «Россия» https://abr.ru/
27	БКС БАНК https://bcs-bank.com/
28	Банк Екатеринбург https://emb.ru/
29	АО Экспобанк https://expobank.ru
30	СМП БАНК https://smpbank.ru/

Задание 2:

В банк обращается клиент – физическое лицо для консультации и получения кредита для проведения текущего ремонта в квартире на максимально возможную сумму в целях рублях и на срок не более 5 лет.

Необходимо проконсультировать клиента и оформить выдачу потребительского кредита, разъяснив условия кредитования, провезти оценку его платежеспособности и вероятность получения кредита, определить пакет документов, которые должен предоставить клиент в соответствии с выбранным кредитом, рассчитать максимальную сумму кредита и график платежей. Оформить дополнительный кросспродукт.

Исходные данные клиента:

Погодин Олег Валентинович

Дата рождения – 15.08.1982 г. Место рождения – г. Владивосток

Образование высшее, педагогическое.

Место регистрации и место проживания: г. Екатеринбург, ул. Ленина, дом 52, кв. 7.

Недостающие данные дополнить адекватными значениями.

Ежемесячный платеж по ранее предоставленному кредиту составляет – 4896,36 руб.

Клиентов предоставлены в банк следующие документы: справка о доходах по форме банка, копия трудовой книжки.

Условия выполнения задания:

Выбор банка происходит по жеребьевке.

Для выполнения заданий разрешается пользоваться сайтом ЦБ РФ, сайтами банков.

Расчет аннуитетного платежа, графика платежей и полной стоимости кредита осуществляется с помощью кредитного калькулятора банка или на сайте https://fincult.info/. Скриншот в пояснительную записку.

В этом же файле прилагаются скриншоты с сайта банка, содержащие условия основного и дополнительного продукта, которые представляются во время защиты.

Время выполнения задания: 1 час.

Время защиты одним участником: 5 минут. Общее время: 1 час 50 мин.

Время на выполнение задания: 170 минут

Подпись преподавателя _____/ _____

* Все разделы справки подлежат обязательному заполнению, в случае отсутствия информации ставится прочерк или «нет».

« » 202 года Справка действительна в течение **45** календарных дней с даты оформления

СПРАВКА

для получения кредита (оформления поручительства)

Выдана **Погодину Олегу Валентиновичу**

(фамилия, имя, отчество)

Данная справка подтверждает, что он(она) действительно работает на постоянной основе

в ООО "УРАЛЬСКИЕ ЛОКОМОТИВЫ"

(полное официальное наименование предприятия/организации; краткое, если есть)

ИНН **6606033929** ОГРН **1106606000929**

Адрес местонахождения **624093 Свердловская обл. г. Верхняя Пышма, ул. Парковая 36**

Фактический адрес **624093 Свердловская обл. г. Верхняя Пышма, ул. Парковая 36**

Номер телефона **+7 (343) 379-41-59**

Web-сайт **www.ulkm.ru** Рабочий e-mail **mail@ulkm.ru**

Срок действия трудового соглашения/договора: с «02» марта 2012 года

Ежемесячный доход в 2022 году составил (в рублях): (Ежемесячный доход указывается за вычетом сумм налогов и прочих удержаний.)

№	месяц	Ежемесячный доход	№	месяц	Ежемесячный доход
		69328,76			75386,16
		56345,16			66345,16
		83497,58			86981,48

Достоверность указанной информации подтверждаю:

Руководитель организации *Спан* (**Спаи Олег Харлампиевич**)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Главный бухгалтер *ИВан* (**Иванова Елена Васильевна**)

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

Исполнитель **Филимонова Людмила Михайловна**
(Ф.И.О.)

Копия трудовой книжки 55 569759

Работодатель:
ООО "УРАЛЬСКИЕ ЛОКОМОТИВЫ"
ИНН: 6606033929
Вид деятельности (по ОКВЭД): 30.20.1 - Производство железнодорожных локомотивов
Форма собственности: 23 - Собственность иностранных юридических лиц
Организационно-правовая форма: 12300 - Общества с ограниченной ответственностью
Рудаков Виктор Анатольевич, 23.12.1977, образование высшее, инженер-электромеханик

Сведения о работе

Серия и номер 55 569759

N записи	Дата			Сведения о приеме на работу, переводе на другую постоянную работу, квалификации, увольнении (с указанием причин и ссылкой на статью, пункт закона)	Наименование, дата и номер документа, на основании которого внесена запись
	число	месяц	год		
1	2			3	4
ООО "УРАЛЬСКИЕ ЛОКОМОТИВЫ"					
15	02	03	2012	Принят на должность заместителя директора по производству	Трудовой договор от 02.03.2012 года № 212
Работает по настоящее время					

Копия верна: начальник отдела кадров Иванова Е.В. (*подпись*) дата «_____» _____202____г.

ИССЛЕДУЕМЫЕ БАНКИ

	НАИМЕНОВАНИЕ И САЙТ ИССЛЕДУЕМОГО БАНКА
1	Банк «Оранжевый» https://www.bankorange.ru/
2	АО АКБ "НОВИКОМБАНК" https://www.novikom.ru
3	ПАО "Банк "Санкт-Петербург" https://www.bspb.ru
4	"Азиатско-Тихоокеанский Банк" (АО) https://www.atb.su
5	ПАО КБ "Центр-инвест" https://www.centrinvest.ru/
6	ОТП Банк www.otpbank.ru
7	АКБ "Ланта-Банк" (АО) https://lanta.ru
8	Ак Барс Банк www.akbars.ru
9	Примсоцбанк pskb.com
10	Банк Уралсиб www.uralsib.ru
11	Абсолют банк www.absolutbank.ru
12	АО "Датабанк" https://databank.ru/
13	Совкомбанк www.sovcombank.ru
14	ПАО АКБ "АВАНГАРД" https://www.avangard.ru
15	ПАО Банк ЗЕНИТ https://www.zenit.ru
16	Банк "ВБРР" (АО) http://vbrr.ru
17	МТС-банк www.mtsbank.ru
18	Уральский банк реконструкции и развития https://www.ubrr.ru/
19	Банк Уралсиб www.uralsib.ru
20	Синара -Банк https://skbbank.ru/
21	АО «Банк Интеза» https://www.bancaintesa.ru
22	АО "ИТ Банк" https://itbank.ru
23	АО "Кредит Европа Банк (Россия)" https://crediteurope.ru
24	Банк Русский Стандарт rsb.ru
25	АО КБ «АГРОПРОМКРЕДИТ» https://apkbank.ru/
26	Банк «Россия» https://abr.ru/
27	БКС БАНК https://bcs-bank.com/
28	Банк Екатеринбург https://emb.ru/
29	АО Экспобанк https://expobank.ru
30	СМП БАНК https://smpbank.ru/