

*Приложение
к Типовой образовательной программе профессионального
обучения по профессии рабочих «Агент банка»
в рамках проекта «Профессиональное обучение без границ»*

**Комплект оценочных средств
для проведения итоговой аттестации в форме квалификационного экзамена
по программе профессионального обучения
по должности служащего**

«Агент банка»

в рамках проекта «Профессиональное обучение без границ»
(для обучающихся по стандарту городского проекта предпрофессионального образования)

Москва, 2024

1. Назначение квалификационного экзамена

Квалификационный экзамен (Эк) предназначен для контроля и оценки результатов освоения программы профессионального обучения по должности служащего Агент банка.

Квалификационный экзамен проводится в форме практической квалификационной работы.

По результатам профессионального обучения и после успешного прохождения процедуры квалификационного экзамена обучающимся по программе профессионального обучения выдается документ о квалификации (свидетельство о профессии рабочего, должности служащего), который подтверждает получение квалификации по должности служащего.

2. Вид деятельности, вынесенный на квалификационный экзамен

№ п/п	Наименование вида деятельности	Умения, знания, навыки, проверяемые в ходе Эк
1.	Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	<i>Умения:</i> сравнивать параметры финансовых продуктов; организовывать и проводить деловые переговоры; организовывать и проводить презентации финансовых продуктов и услуг; предотвращать и улаживать конфликтные ситуации. <i>Знания:</i> базовых банковских продуктов и услуг; экономических и юридических аспектов оказания финансовых и консультационных услуг; принципов ведения консультационной работы с клиентами; этики делового общения; порядка, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов банковских услуг. <i>Навыки:</i> взаимодействовать с потенциальными потребителями финансовых услуг с целью выявления платежеспособного спроса; проводить встречи с клиентами (в офисе организации или в удобном для клиента месте); уточнять у клиента существенную дополнительную информации; развивать и поддерживать долгосрочные отношения с клиентами.

3. Специфика заданий квалификационного экзамена (практической квалификационной работы)

Для проведения квалификационного экзамена используется задание на демонстрацию умений и навыков в реальных или моделируемых условиях.

Задание выполняется с использованием информационных материалов, размещенных на сайте конкретного банка, определяемого в процессе жеребьевки.

Общее описание и постановка задачи.

№ п/п	Название модуля задания	Время выполнения модуля, мин.	Проверяемые компетенции (в соответствии с программой обучения)
1.	Консультирование клиентов по приему платежей и расчетно-кассовому обслуживанию	90	Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов (А.02.06)
2.	Консультирование физических и юридических лиц по различным банковским продуктам, услугам, операциям и сервисам		
3.	Консультирование клиентов по кредитованию		

4. Демонстрационный вариант задания квалификационного экзамена

Модули с описанием работ:

1 вариант

<u>Модуль 1:</u> Консультирование клиентов по приему платежей и расчетно-кассовому обслуживанию <u>Задание модуля 1:</u> В банк обратился клиент Васильев Михаил Иванович, имеющий статус индивидуального предпринимателя с намерением открыть расчетный счет. Предпринимательская деятельность клиента связана с грузоперевозками, планируемые обороты на счете – 500000,00 руб. в месяц. <u>Задание:</u> 1. Проинформировать клиента о порядке открытия счета и расчетно-кассового обслуживания индивидуальных предпринимателей. 2. С учетом потребностей клиента подобрать наиболее оптимальный тариф на расчетно-кассовое обслуживание.
<u>Модуль 2:</u> Консультирование физических и юридических лиц по различным банковским продуктам, услугам, операциям и сервисам <u>Задание модуля 2:</u>

Индивидуальный предприниматель Васильев Михаил Иванович также интересуется возможностью регистрации в качестве самозанятого и желает разместить на 1 месяц свободные денежные средства в размере 600000,00 руб.

Задание:

1. Проконсультировать клиента о порядке регистрации в качестве самозанятого.
2. Подобрать клиенту депозитный продукт и рассчитать потенциальный доход от размещения средств в банке.

Модуль 3:

Консультирование клиентов по кредитованию

Задание модуля 3:

Васильев Михаил Иванович, выступая в качестве физического лица, планирует приобрести автомобиль марки Москвич, стоимостью 2536000,00 руб.

Подтвержденный ежемесячный доход Васильева М. И. (после оплаты НДФЛ) – 300000,00 руб.

Задание:

1. Подобрать наиболее оптимальный кредитный продукт.
2. Рассчитать максимальный размер кредита, платежеспособность заемщика.
3. Сформировать график погашения кредита.

2 вариант

Модуль 1:

Консультирование клиентов по приему платежей и расчетно-кассовому обслуживанию

Задание модуля 1:

В банк обратился клиент физическое лицо – Иванов Иван Иванович, с намерением открыть счет и оформить банковскую карту.

Задание:

1. Проконсультировать клиента о порядке открытия счета и последующего расчетно-кассового обслуживания физического лица.
2. Выбрать для клиента оптимальную банковскую карту.

Модуль 2:

Консультирование физических и юридических лиц по различным банковским продуктам, услугам, операциям и сервисам

Задание модуля 2:

Иванов Иван Иванович так же интересуется возможностью регистрации в качестве индивидуального предпринимателя и желает разместить на 1 месяц свободные денежные средства в размере 300000,00 руб.

Задание:

1. Проконсультировать клиента о порядке регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.
2. Подобрать клиенту депозитный продукт и рассчитать потенциальный доход от размещения средств в банке.

Модуль 3:

Консультирование клиентов по кредитованию

Задание модуля 3:

Иванов Иван Иванович, выступая в качестве физического лица планирует получить в банке кредит, предназначенный для ремонта квартиры в размере 1500000,00 руб. Подтвержденный ежемесячный доход Иванова И. И. (после оплаты НДФЛ) – 200000,00 руб.

Задание:

1. Подобрать наиболее оптимальный кредитный продукт.
2. Рассчитать максимальный размер кредита, платежеспособность заемщика.
3. Сформировать график погашения кредита.

Условия выполнения заданий

При проведении Эк запрещается:

- пользоваться мобильным телефоном;
- взаимодействовать с другими обучающимися, разговаривать друг с другом, отвлекать от выполнения задания;
- вставать с места и пересаживаться;
- обмениваться заданиями.

Обучающийся обязан:

- соблюдать требования охраны труда;
- выполнять задание строго в соответствии с алгоритмом;
- соблюдать этику делового общения и требования делового этикета.

Время на выполнение заданий квалификационного экзамена составляет 45 минут. За 30, 15, 5 минут до окончания Эк сдающему должно быть сообщено об оставшемся времени. После завершения выполнения задания каждый обучающийся демонстрирует результаты работы в части консультирования клиента по выбранным банковским продуктам и услугам членам экзаменационной комиссии.

Место выполнения задания – задание выполняется очно, непосредственно в кабинете/лаборатории/мастерской, имеющим необходимые условия для проведения Эк.

Максимальное время выполнения задания с демонстрацией результата – 90 минут. В случае медицинских показаний состояния экзаменуемого или технических неисправностей оборудования возможны перерывы с остановкой таймера.

5. Критерии оценки результатов квалификационного экзамена

Оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов.

№ п\п	Название модуля задания (разделов, части модуля)	Критерий	Баллы (max)	
1	Консультирование клиентов по приему платежей и расчетно-кассовому обслуживанию.	Агент банка поприветствовал клиента	0,5	10
		Агент банка уточнил как обращаться к клиенту	0,5	
		Агент банка представился клиенту	0,5	
		Агент банка уточнил свою должность	0,5	
		Агент банка идентифицировал клиента	1	
		Агент банка выявил у клиента цель визита (потребность)	0,5	
		Агент банка выявил у клиента какие банковские продукты (услуги) данного коммерческого банка он уже использует	0,5	
		Агент банка верно определил вид счета в соответствии с категорией клиента (расчетный, депозитный, текущий и т. д.)	1	
		Агент банка подобрал наиболее оптимальный тарифный план с учетом объема переводов, частоты и содержания планируемых операций	1	
		Агент банка проинформировал клиента о пакете документов, которые необходимо представить для открытия счета	1	
		Агент банка проинформировал клиента о порядке расчетно-кассового обслуживания (продолжительность операционного дня, правила оформления безналичных переводов и т. д.)	1	
		Агент банка проинформировал клиента о возможности использования банковской карты, как инструмента доступа к счету	1	
		Агент банка подобрал банковскую карту в соответствии с категорией клиента и его потребностями	1	
2	Консультирование физических и юридических лиц по различным банковским продуктам, услугам, операциям и сервисам.	Агент банка представил клиенту линейку неспецифичных банковских продуктов, услуг, операций и сервисов	1	10
		Агент банка выявил потребность в конкретном продукте, услуге, операции или сервисе в соответствии с категорией клиента	1	
		Агент банка проинформировал клиента о порядке оформления выбранного неспецифичного продукта, услуги, операции или сервисе	1	

		Агент банка проинформировал клиента о стоимости выбранного неспецифичного продукта, услуги, операции или сервисе	1	
		Агент банка продемонстрировал клиенту линейку депозитных продуктов	1	
		Агент банка выбрал наиболее оптимальный депозитный продукт с учетом доходности, срочности, доступности пополнения, снятия и прочих индивидуальных характеристик	1	
		Агент банка ознакомил клиента с основными параметрами выбранного депозитного продукта (срок, дата, процентная ставка и т. д.)	1	
		Агент банка уведомил клиента о порядке досрочного расторжения вклада (озвучена доступность / недоступность досрочного расторжения, порядок обращения клиента в банк для досрочного расторжения договора)	1	
		Агент банка уведомил клиента об участии банка в системе страхования вкладов, озвучена сумма, подлежащая возмещению при отзыве лицензии	1	
		Агент банка произвел предварительный расчет доходности депозитного продукта для клиента, результаты расчета продемонстрированы клиенту	1	
3	Консультирование клиентов по кредитованию	Агент банка верно определил потребность клиента в конкретном кредитном продукте	1	10
		Агент банка представил преимущества выбранного кредитного продукта в сравнении с другими кредитами	1	
		Агент банка ознакомил клиента с основными параметрами выбранного кредитного продукта (срок, дата, процентная ставка и т. д.) в сравнении с другими кредитами банка	1	
		Агент банка проинформировал клиента о порядке оформления кредитного продукта и перечне документов, которые необходимо предоставить	1	
		Агент банка произвел расчет максимального размера кредита	1	
		Агент банка определил возможность предоставления кредита с учетом финансового положения заемщика, произвел расчет платежеспособности	1	

	Агент банка произвел предварительный расчет графика платежей по кредиту	1	
	Агент банка проинформировал клиента о способах обеспечения возвратности кредита.	1	
	Агент банка предложил клиенту дополнительный банковский продукт (кросс-продажа)	1	
	Агент банка сообщил свои рабочие контакты клиенту и определил порядок дальнейшего взаимодействия с клиентом	1	
Максимальное количество баллов			30

6. Правила обработки результатов квалификационного экзамена

Оценка выполнения этапов квалификационного экзамена определяется суммированием баллов за выполнение модулей задания.

Положительное решение о сдаче экзаменуемым Эк принимается при достижении всех нижеперечисленных условий:

– получение не менее 12 баллов из 30 возможных баллов при прохождении экзамена.

Таблица перевода баллов *(при необходимости)*

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному	0-11,50	12-17,50	18-23,50	24-30

7. Требования к материально-техническому обеспечению заданий квалификационного экзамена:

Помещения, в которых будет проводиться квалификационный экзамен должно соответствовать нормам – СП 2.4.3648-20, утвержденными Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28 сентября 2020 г. № 28 и СанПиН 1.2.3685-21, утвержденными Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28 января 2021 г. № 2.

Помещение, в котором будет проводиться квалификационный экзамен, должно содержать персональное рабочее место члена аттестационной комиссии (по числу членов аттестационной комиссии).

При проведении квалификационного экзамена экзаменуемому должно быть предоставлено одно отдельное рабочее место.

8. Требования к кадровому обеспечению

Для оценки результатов выполнения заданий квалификационного экзамена приглашаются эксперты. Эксперты квалификационного экзамена входят в состав аттестационной комиссии, из числа которой выбирается председатель.

Расчет количества экспертов производится из количества рабочих мест и участников.

Состав экспертной группы при проведении квалификационного экзамена – не менее 3 человек (включая председателя). Председатель комиссии – действующий сотрудник банка.

При формировании состава экспертной группы учитывается одно из условий: наличие у эксперта профильного профессионального образования, опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере, опыт преподавания по соответствующей должности служащего.

9. Требования безопасности

Непосредственно перед экзаменом все участники должны пройти инструктаж по технике безопасности и противопожарной безопасности при нахождении в помещении, после чего подписать соответствующий документ об ознакомлении с ними.

Содержание инструкций разрабатывается и утверждается организатором в соответствии с действующими на территории Российской Федерации нормативными актами.

10. Перечень документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств

1. Профессиональный стандарт 08.008 ПС «Специалист по финансовому консультированию», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «19» марта 2015 г. № 167н;
2. Артёмова, С.А. Ведение кассовых операций: учебное пособие для СПО/ С.А. Артёмова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 162 с.;
3. Банковские операции. (СПО). Учебное пособие. / Лаврушин О.И. (под ред.), Валенцева Н.И., Ларионова И.В., Мамонова И.Д., Московская Н.А., Ольхова Р.Г., Соколинская Н.Э. - Москва: КноРус, 2021. - 380 с.;
4. Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 422 с.;
5. 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.;
6. Ведение расчетных операций: учебник / Лаврушин О.И., под ред., Рудакова О.С., Маркова О.М., Зубкова С.В., Мартыненко Н.Н., Миловская Л.В., Рябов Д.Ю., Соколинская Н.Э. — Москва: КноРус, 2021. — 245 с.;
 7. Каджаева М.Р. Ведение расчетных операций: учеб, для студ. учреждений сред. проф. образования / М. Р. Каджаева. — 4-е изд., перераб. — М.: Издательский центр «Академия», 2020. — 272 с.;
 8. Казимагомедов, А. А. Организация безналичных расчетов: учебник / А.А. Казимагомедов. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 212 с.;
 9. Костерина, Т. М. Банковское дело: учебник для среднего профессионального образования / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 332 с.;
 10. Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела: учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с. — (Среднее профессиональное образование).

11. Перечень оборудования

№ п/п	Наименование	Технические характеристики
1.	Принтер (МФУ)	Устройство-принтер/сканер/копир с черно-белой печатью, лазерный, размещение-настольный, скорость печати 20 стр/мин (ч/б А4)"
2.	Компьютер (ноутбук)	Процессор минимум 2-х ядерный, 4 Гб RAM, 512 Гб HDD, ОС MS Windows 10 (или аналог)
3.	Универсальный просмотрный детектор (DORS)	Универсальный просмотрный. Контроль подлинности ценных бумаг и документов. Инфракрасный контроль. Ультрафиолетовый контроль. Геометрический контроль. Верхняя подсветка 2 УФ-лампы по 6 Вт (365 нм). Нижняя подсветка Белая лампа - 6 Вт Суммарная мощность УФ-источника - Вт 12 Вт
	Мультимедийное оборудование для демонстрации	Пульт для презентаций, проектор с разрешением 1280x720 или больше
	Калькуляторы	Калькулятор настольный с 12-разрядным ЖК-дисплеем.

Задание для квалификационного экзамена

по должности служащего Агент банка

Вариант 1

Описание задания

В предлагаемом Вам задании необходимо выполнить следующие задачи:

1. Составить презентацию в программе Microsoft PowerPoint для осуществления консультации клиента.
2. Установить контакт с клиентом банка.
3. Выявить потребности клиента.
4. Презентовать банковские продукты.
5. Отработать с возражениями клиента.
6. Завершить контакт.

Описание модуля 1. Консультирование клиентов по приему платежей и расчетно-кассовому обслуживанию.

Участнику необходимо осуществить прием клиента банка по вопросу расчетно-кассового обслуживания, проконсультировать клиента, разъяснить условия РКО и подобрать тариф в соответствии с потребностью клиента, определить пакет документов, которые должен предоставить клиент.

Задание:

В банк обратился клиент Васильев Михаил Иванович, имеющий статус индивидуального предпринимателя, с намерением открыть расчетный счет. Предпринимательская деятельность клиента связана с грузоперевозками, планируемые обороты на счете – 500000,00 руб. в месяц.

Необходимо:

1. Проинформировать клиента о порядке открытия счета и расчётно-кассового обслуживания индивидуальных предпринимателей.
2. С учетом потребностей клиента подобрать наиболее оптимальный тариф на расчетно-кассовое обслуживание.

Описание модуля 2. Консультирование физических и юридических лиц по различным банковским продуктам, услугам, операциям и сервисам.

Участнику необходимо осуществить прием клиента банка по вопросу оформления депозита и оказания неспецифичных банковских услуг, проконсультировать клиента.

Задание:

В банк обратился индивидуальный предприниматель Васильев Михаил Иванович, интересующийся возможностью регистрации в качестве самозанятого и желающий разместить на 1 месяц свободные денежные средства в размере 600000,00 руб.

Необходимо:

3. Проконсультировать клиента о порядке регистрации в качестве самозанятого.
4. Подобрать клиенту депозитный продукт и рассчитать потенциальный доход от размещения средств в банке.

Описание модуля 3. Консультирование клиентов по кредитованию.

Участнику необходимо провести консультацию с клиентом по вопросу кредитования.

Задание:

Клиент – физическое лицо Васильев Михаил Иванович планирует приобрести автомобиль марки Москвич, стоимостью 2536000,00 руб. Подтвержденный ежемесячный доход Васильева М. И. (после оплаты НДФЛ) – 300000,00 руб.

Необходимо:

1. Подобрать наиболее оптимальный кредитный продукт.
2. Рассчитать максимальный размер кредита, платежеспособность заемщика.
3. Сформировать график гашения кредита.

Вариант 2

Описание задания

В предлагаемом Вам задании необходимо выполнить следующие задачи:

1. Составить презентацию в программе Microsoft PowerPoint для осуществления консультации клиента.
2. Установить контакт с клиентом банка.
3. Выявить потребности клиента.
4. Презентовать банковские продукты.
5. Отработать с возражениями клиента.
6. Завершить контакт.

Описание модуля 1. Консультирование клиентов по приему платежей и расчетно-кассовому обслуживанию.

Участнику необходимо осуществить прием клиента банка по вопросу расчетно-кассового обслуживания, проконсультировать клиента, разъяснить условия РКО и подобрать тариф в соответствии с потребностью клиента, определить пакет документов, которые должен предоставить клиент.

Задание:

В банк обратился клиент – физическое лицо Иванов Иван Иванович, с намерением открыть счет и оформить банковскую карту.

Необходимо:

3. Проконсультировать клиента о порядке открытия счета и последующего расчетно-кассового обслуживания физического лица.
4. Выбрать для клиента оптимальную банковскую карту.

Описание модуля 2. Консультирование физических и юридических лиц по различным банковским продуктам, услугам, операциям и сервисам.

Участнику необходимо осуществить прием клиента банка по вопросу оформления депозита и оказания неспецифичных банковских услуг, проконсультировать клиента.

Задание:

В банк обратился клиент – физическое лицо Иванов Иван Иванович, интересующийся возможностью регистрации в качестве индивидуального предпринимателя и желающий разместить на 1 месяц свободные денежные средства в размере 300000,00 руб.

Необходимо:

3. Проконсультировать клиента о порядке регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.
4. Подобрать клиенту депозитный продукт и рассчитать потенциальный доход от размещения средств в банке.

Описание модуля 3. Консультирование клиентов по кредитованию.

Участнику необходимо провести консультацию с клиентом по вопросу кредитования.

Задание:

Клиент – физическое лицо Иванов Иван Иванович планирует получить в банке кредит, предназначенный для ремонта квартиры в размере 1500000,00 руб. Подтвержденный ежемесячный доход Иванова И. И. (после оплаты НДФЛ) – 200000,00 руб.

Необходимо:

4. Подобрать наиболее оптимальный кредитный продукт.
5. Рассчитать максимальный размер кредита, платежеспособность заемщика.
6. Сформировать график гашения кредита.

Вариант 3

Задание для квалификационного экзамена

по должности служащего Агент банка

Описание задания

В предлагаемом Вам задании необходимо выполнить следующие задачи:

1. Составить презентацию в программе Microsoft PowerPoint для осуществления консультации клиента.
2. Установить контакт с клиентом банка.
3. Выявить потребности клиента.
4. Презентовать банковские продукты.
5. Отработать с возражениями клиента.
6. Завершить контакт.

Описание модуля 1. Консультирование клиентов по приему платежей и расчетно-кассовому обслуживанию.

Участнику необходимо осуществить прием клиента банка по вопросу расчетно-кассового обслуживания, проконсультировать клиента, разъяснить условия РКО и подобрать тариф в соответствии с потребностью клиента, определить пакет документов, которые должен предоставить клиент.

Задание:

В банк обратился клиент – физическое лицо Сидоров Матвей Игнатьевич, с намерением открыть счет и оформить банковскую карту.

Необходимо:

1. Проконсультировать клиента о порядке открытия счета и последующего расчетно-кассового обслуживания физического лица.
2. Выбрать для клиента оптимальную банковскую карту.

Описание модуля 2. Консультирование физических и юридических лиц по различным банковским продуктам, услугам, операциям и сервисам.

Участнику необходимо осуществить прием клиента банка по вопросу оформления депозита и оказания неспецифичных банковских услуг, проконсультировать клиента.

Задание:

В банк обратился Сидоров Матвей Игнатьевич, интересующийся возможностью регистрации юридического лица и желающий разместить на 2 месяца свободные денежные средства в размере 150000,00 руб.

Необходимо:

1. Проконсультировать клиента о порядке регистрации бизнеса.
2. Подобрать клиенту депозитный продукт и рассчитать потенциальный доход от размещения средств в банке.

Описание модуля 3. Консультирование клиентов по кредитованию.

Участнику необходимо провести консультацию с клиентом по вопросу кредитования.

Задание:

Клиент – физическое лицо Сидоров Матвей Игнатьевич планирует получить в банке кредит на образование в размере 600000,00 руб. Подтвержденный ежемесячный доход Сидоров М. И. (после оплаты НДФЛ) – 80000,00 руб.

Необходимо:

1. Подобрать наиболее оптимальный кредитный продукт.
2. Рассчитать максимальный размер кредита, платежеспособность заемщика.
3. Сформировать график гашения кредита.