

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Рабочая программа дисциплины**

МДК 03.01. Технология выполнения работ по должности служащего "Агент  
банка"

Специальность: 38.02.07 Банковское дело

Направленность (профиль): Банковское дело

Квалификация выпускника: специалист банковского дела

Форма обучения: очная

Курс	3
Семестр	31-32
Лекции (час)	49
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	62
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	15
Курсовая работа (час)	
Всего часов	126
Зачет (семестр)	31, 32
Экзамен (семестр)	

Иркутск 2025

Программа составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Автор А.И. Журавлёва

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании цикловой комиссии менеджмента и учетно-экономических дисциплин

## 1. Цели изучения дисциплины

Цель модуля: освоение вида деятельности «освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» включает теоретическую, методическую и практическую подготовку агентов банка для осуществления продаж банковских продуктов и услуг, разработки новых видов банковских продуктов и услуг и продвижения их на банковском рынке.

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы профессионального цикла.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ПК 3.1	Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
ПК 3.2	Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг

### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУОП
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	З. номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности З. формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации З. порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ПК 3.1 Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам	З. источники и методы сбора информации, З. приемы коммуникации; З. принципы и правила установления контактов с клиентами; З. правила ведения переговоров; З. технику общения во время ведения переговоров; З. правила поведения в конфликтных ситуациях; З. основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета
ПК 3.2 Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг	З. способы мотивирования потенциальных клиентов; З. способы работы с различными техническими средствами коммуникации; З. психологические типы клиентов; З. политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; З. потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;

	3. организационно-управленческую структуру банка; 3. политику и перспективы развития банка 3. банковские продукты и услуги 3. способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	У. оценивать практическую значимость результатов поиска У. оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач У. использовать современное программное обеспечение У. использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ПК 3.1 Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам	У. собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; У. использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; У. использовать технические средства коммуникации; У. организовывать деловые встречи с клиентами; У. организовывать презентации банковских продуктов и услуг; У. формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; У. компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах
ПК 3.2 Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг	У. компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах У. устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; У. мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; У. владеть техникой ведения переговоров с клиентами; У. предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; У. информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; У. выявлять потребности клиентов; У. стимулировать клиентов повторно обращаться в банк

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ: Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Основы банковского дела", "Психология общения", "Страхование", "Маркетинг банковских услуг"

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3,5 зач. ед., 126 часов.

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная(аудиторная) работа	
Лекции	49
Практические (сем, лаб.) занятия	62
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	15
Всего часов	126

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
		31					
1	Организационная структура коммерческого банка	31	2	6	0		контрольная работа 1. Практическая работа 1
2	Банковская триада	31	6	10			Контрольная работа 2. Практическая работа 2. Практическая работа 3. Практическая работа 4
3	Продуктовая линейка банка	31	7	10			Контрольная работа 3. Практическая работа 5. Практическая работа 6. Практическая работа 7. Практическая работа 8. Самостоятельная работа 1
3.1	Самостоятельная работа по теме Продуктовая линейка банка	31			3		
4	Современные стандарты обслуживания в отделениях банка	32	8	6			Контрольная работа 4. Практическая работа 9
4.2	Самостоятельная	32			4		

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семе- стр	Лек- ции	Семинар Лаборат. Практич.	Само- стоят. раб.	В интера- ктивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	работа по теме Стандарты обслуживания в отделениях банка						
5	Корпоративный и продуктовый бренды банка	32	8	10			Контрольная работа 5. Практическая работа 10. Практическая работа 11. Практическая работа 12. Самостоятельная работа 2
5.3	Самостоятельная работа по теме Корпоративный бренд банка	32			2		
6	Виды каналов продаж банковских продуктов	32	10	12			Контрольная работа 6. Практическая работа 13. Практическая работа 14. Практическая работа 15. Практическая работа 16
7	Продвижение банковских продуктов и услуг	32	9	8			Контрольная работа 7. Самостоятельная работа 3
7.1	Самостоятельная работа на тему Продвижение банковских продуктов и услуг	32			6		
	ИТОГО		50	62	15		

## 5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1.1	Органы управления коммерческим банком	Органы управления коммерческим банком. Подразделения и службы в организационной структуре коммерческого банка
2.1	Понятия «банковская операция», «банковский	Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь (ТРИАДА). Классификация банковских операций. Активные операции.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	продукт» и «банковская услуга»	Пассивные операции. Посреднические операции банка. Банковская триада. Качество банковских услуг.
2.2	Классификация банковских услуг	Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна. (интерактивная лекция с использованием эл. Доски Miro.com) 3. Особенности банковских услуг. (Базовые, Функциональные, Специфические и Характерные)
2.3	Качество банковских услуг	Качество банковских услуг Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.
3.1	Понятие продуктовой линейки	Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. 2. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка
3.2	Продуктовая линейка для частных лиц	Система управления продуктами коммерческого банка. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы.
3.3	Продуктовая линейка для юр.лиц	Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование
4.1	Автоматизированное рабочее место агента банка	Автоматизированное рабочее место агента банка
4.2	Дресс-код сотрудника банка	Внешний вид сотрудника банка и этика поведения
4.3	Коммуникативная политика банка с клиентами	Требования к коммуникативным особенностям агента банка
4.4	Корпоративная этика в банке	Корпоративная этика в банке
5.1	Составляющие корпоративного бренда	Составляющие корпоративного бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду
5.2	Брендинг банков и его влияние на деятельность банков	Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия
5.3	Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.
5.4	Понятия	Понятие конкурентного преимущества и методы оценки

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	конкурентного преимущества	конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов
6.1	Особенности продажи банковских продуктов и услуг Понятие	Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж – стационарная форма и дистанционная форма продаж. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет»
6.2	Стратегия пакетирования	Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). Преимущества систем.
6.3	Дистанционные каналы продаж	Интернет-банкинг для клиента и для банка. Система «Мобильный банк». Политика банка в области продаж банковских продуктов.
6.4	Стационарная продажа в офисе	Организация продаж банковских продуктов. 5 шагов продаж. Кросс-продажи. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход.
6.5	Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов	Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта. Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов
7.1	Понятие продвижения банковских продуктов и услуг	Понятие продвижения банковских продуктов и услуг. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.
7.2	Способы продвижения банковских продуктов и услуг.	Способы продвижения банковских продуктов и услуг. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта.
7.3	Формирование общественного мнения	Поддержание связи с органами власти. Спонсоринг, выставки. Реклама в неявной форме. Связи с инвесторами. Связи со СМИ. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Практическая работа. ОПФ кредитных организаций/ работа с эл. ресурсом cbr.ru
1	Практическая работа. Подразделения и службы в ОПФ коммерческого банка/ Работа в малых группах
1	Практическая работа 1. Определение типа организационной структуры КО / индивидуальная практическая работа
2	Практическая работа. Современные банковские операции, продукты и услуги /Исслед. работа с использованием информационных ресурсов Банки.ру и Сравни.ру
2	Практическая работа 2. Определение полезности банковских продуктов для



№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	потребителей и банков / индив. практическая работа
2	Практическая работа. Качество банковских услуг / кейс метод
2	Практическая работа 3. Определение классификации банковских продуктов и услуг (работа с официальными сайтами банков). /инд. практическая работа
2	практическая работа 4. Методы оценки качества услуг / работа с эл. ресурсами
3	Практическая работа 5. «Консультирование по выбору банковских продуктов по вкладу для частных лиц» (выяснение потребностей) / инд. практическая работа
3	Практическая работа 6. «Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов» (выяснение потребностей в РКО)/инд. работа
3	Практическая работа 7. Консультирование по выбору банковских продуктов по кредиту для частных лиц»/ деловая игра
3	Практическая работа 8. Консультирование по выбору инвестиционных и страховых продуктов для частных лиц»/ инд. практическая работа
3	Практическая работа. Продуктовая линейка банка / совместная оценка презентаций студентов
4	Практическая работа. структура и оформление офиса / работа с эл. учебником и эл. ресурсами
4	Практическая работа. Кодекс служебной профессиональной этики и норм поведения служащего Банка/ кейс метод
4	Практическая работа 9. Стандарты банковского обслуживания / инд. работа
5	Практическая работа 10. Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов»/ инд. практическая работа
5	Практическая работа. Подготовка презентации на тему: «Бренд исследуемого банка» Работа с интернет-ресурсами (официальные сайты исследуемых банков)/ инд работа
5	Практическая работа. Оценка презентации на тему: «Бренд исследуемого банка» / совместная оценка
5	Практическая работа 11. Анализ рейтингов банка по данным различных агентств/ Инд. практическая работа с использованием эл. ресурсов банки.ру и риарейтинг.ру
5	Практическая работа 12. Анализ показателей финансово-хозяйственной деятельности кредитной организации на основе данных РСБУ/ Инд. практическая работа
6	Практическая работа. Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка» / Работа в малых группах
6	Практическая работа 13. «Выбор Интернет-банкинга» Работа с интернет-ресурсами ведущих банков./ Инд. практическая работа
6	Практическая работа. Встреча с клиентом» (по видам обслуживания) /Кейс, разработка скрипта по продаже
6	Практическая работа 14. продажа онлайн-сервисов банка/ Инд. продажа
6	Практическая работа 15. Продажа дебетовых и кредитных карт / Инд.продажа
6	Практическая работа 16. Продажа кредитных продуктов банка / Инд. продажа
7	Практическая работа. Кейс «Банковская реклама»/ кейс метод
7	Практическая работа 17. Реклама для VIP-клиентов банка / инд.

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	практическая работа
7	Практическая работа. «Рекламируем наш банк» / Работа в малых группах
7	Практическая работа. Кейс «Благотворительность» / Работа с эл. ресурсами банков

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Организационная структура коммерческого банка	ПК 3.2	З.организационно-управленческую структуру банка;	контрольная работа 1	1 балл за каждый правильный ответ (10)
2		ПК 3.1	У.собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;	Практическая работа 1	«Отлично» - практическое задание выполнено правильно, Схема организационной структуры исследуемого банка актуальна, дано обоснование выбранного типа орг. структуры. Хорошо» - практическое задание выполнено правильно, Схема организационной структуры исследуемого банка актуальна, но не дано обоснование выбранного типа орг. структуры «Удовлетворительно» - практическое задание выполнено правильно, Схема организационной

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
					структуры исследуемого банка не актуальна, не дано обоснование выбранного типа орг. структуры. «Неудовлетворит ельно» - практическое задание выполнено неправильно, Схема организационной структуры исследуемого банка не сделана, не дано обоснование выбранного типа орг. структуры. (5)
3	2. Банковская триада	ПК 3.2	3.банковские продукты и услуги	Контрольная работа 2	1 балл за каждый правильный ответ (10)
4		ПК 3.1	У.компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах	Практическая работа 2	«Отлично» - таблица заполнена полностью, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. «Хорошо» - Таблица заполнено полностью, однако в пояснении и обосновании сделанного заключения допущены неточности «Удовлетворител ьно» - таблица заполнено не до конца (до 12 строк), пояснение и обоснование

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
					сделанного заклучения было дано при активной помощи преподавателя. «Неудовлетворит ельно» - таблица заполнено наполовину, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заклучению. (5)
5		ПК 3.2	У.информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;	Практическая работа 3	«Отлично» - практическое задание выполнено правильно, схема классификация соответствует полностью, применяемой в банке продуктовой линейке, дано обоснование выбранных признаков классификации. «Хорошо» - практическое задание выполнено правильно, схема классификация не полностью соответствует, применяемой в банке продуктовой линейке «Удовлетворител ьно» - практическое задание выполнено правильно, однако не отражена вся схема

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
					классификации, применяемой в банке продуктовой линейке. «Неудовлетворит ельно» - практическое задание выполнено неправильно, схема не представлена, (5)
6		ПК 3.1	У.формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;	Практическая работа 4	«Отлично» - практическое задание выполнено правильно, анкета оценки содержит все необходимые для оценки показатели, дано обоснование выбранным признакам оценки качества «Хорошо» - практическое задание выполнено правильно, анкета оценки содержит все необходимые для оценки показатели, однако не дано обоснование выбранным признакам оценки качества «Удовлетворител ьно» - практическое задание выполнено, однако не отражен весь спектр показателей, характеризующи

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
					х качество банковских продуктов и услуг. «Неудовлетворит ельно» - практическое задание выполнено неправильно, анкета не представлена, не дано обоснование выбранного схемы оценки показателей. (5)
7	3. Продуктовая линейка банка	ПК 3.2	З.способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам	Контрольная работа 3	1 балл за каждый правильный ответ (10)
8		ПК 3.1	У.компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах	Практическая работа 5	Банковские продукты соответствуют полностью потребностям клиента, по- казаны преимущества и выгода клиента – 5 баллов, Банковские продукты соответствуют полностью потребностям клиента, однако не показаны пре- имущества и выгода клиента – 4 балла, Банковские продукты не соответ-ствуют полностью потребностям клиента – 3 балла, банковские продукты не подобраны – 0 баллов (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
9		ПК 3.1	У.использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;	Практическая работа 6	Критерии оценивания: кейс решен правильно, подобраны все 9 банковских продуктов, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключе-ния- 5 баллов, кейс решен правильно, подобраны все 9 банковских продук-тов, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией – 4 балла, кейс решен, но подобраны не все банковских про- дуктов, пояснение и обоснование сделанного заклучения было дано при ак- тивной помощи преподавателя- 3 балла, кейс решен неправильно, подбран-ные продукты не отражают потребности клиентов, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заклучению – 0 баллов (5)
10		ПК 3.1	У.организовывать деловые встречи с клиентами;	Практическая работа 7	Средняя оценка на основе приведенных

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
					<p>ниже критериев:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Установление контакта (от 1 до 10);</li> <li>2. Выявление потребностей клиента в кредите (от 1 до 10);</li> <li>3. Подбор основного и альтернативного предложения клиенту (от 1 до 10);</li> <li>4. Соблюдение субординации по отношению к клиенту (от 1 до 10);</li> <li>5. Прощание с клиентом (от 1 до 10) (10)</li> </ol>
11		ПК 3.2	У.мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;	Практическая работа 8	<p>Банковские продукты соответствуют полностью потребностям клиента, показаны преимущества и выгода клиента – 5 баллов, Банковские продукты соответствуют полностью потребностям клиента, однако не показаны преимущества и выгода клиента – 4 балла, Банковские продукты не соответствуют полностью потребностям клиента – 3 балла, банковские продукты не</p>



№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
					подобраны – 0 баллов (5)
12		ОК 02	3.формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации	Самостоятельная работа 1	Содержание презентации (макс. 5 баллов) 2. Текст на слайде (макс. 5 баллов) 3. Анимация (макс. 5 баллов) 4. Иллюстрационный материал (макс. 5 баллов) 5. Цветовое решение презентации (макс. 5 баллов) Оценка: «5»-25- 20 баллов; «4» - 19-16 баллов; «3» - 15-8 баллов. презентация не выполнена 0 баллов (25)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>
13	4. Современные стандарты обслуживания в отделениях банка	ОК 02	3.порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	Контрольная работа 4	2 балла за каждое выполненное задание и теоретический вопрос (10)
14		ОК 02	У.использовать современное программное обеспечение	Практическая работа 9	по каждому критерию оценки макс 5 баллов. Оценка ставится на основе средней по 4 критериям: субординация, корректное поведение, выявление потребностей, умение пользоваться ПО, выстраивание делового процесса. (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
15	5. Корпоративный и продуктовый бренды банка	ПК 3.2	З.политику и перспективы развития банка	Контрольная работа 5	1 балл за каждый правильный ответ на вопрос (10)
16		ОК 02	У.оценивать практическую значимость результатов поиска	Практическая работа 10	«Отлично» - кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанно-го заключения «Хорошо» - кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заклучения. «Удовлетворител ьно» - кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного за- клучения было дано при активной помощи преподавателя «Неудовлетворит ельно» - кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заклучению. (5)
17		ОК 02	З.номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности	Практическая работа 11	равильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанно-го заклучения «Хорошо» - кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заклучения. «Удовлетворител ьно» - кейс решен правильно,

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
					пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя «Неудовлетворительно» - кейс решен неправильно, обоснование и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. (5)
18		ОК 02	У.использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	Практическая работа 12	показатели деятельности работы банков подсчитаны, сделан анализ в динамике, показана структура активов и пассивов, за каждый показатель по 1 баллу (5)
19		ОК 02	У.оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	Самостоятельная работа 2	1. Содержание презентации (макс. 2 балла) 1.1. соответствует представляемому материалу 1.2. Количество слайдов адекватно содержанию 1.3. Оформлен титульный слайд 2. Текст на слайде (макс. 2 балла) 2.1. Текст читается хорошо (выбран нужный размер шрифта не ниже 20п.п.) 2.2. Ошибки и

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
					<p>опечатки отсутствуют</p> <p>3. Анимация (макс. 2 балла)</p> <p>3.1. Не используются эффекты с резкой сменой позиции (прыгающие, крутящиеся по экрану), которые мешают восприятию информации</p> <p>3.2. Презентация не перегружена эффектами</p> <p>3.3. Анимация применена целенаправленно</p> <p>4. Иллюстрационный материал (макс. 2 балла)</p> <p>4.1. Материал не скучен, есть иллюстрации</p> <p>4.2. помогает наиболее полно раскрыть тему, не отвлекает от содержания выступления</p> <p>4.3. средства визуализации (таблицы, схемы) соответствуют содержанию</p> <p>5. Цветовое решение презентации (макс. 2 балла)</p> <p>5.1. Выдержан единый стиль презентации (возможно использование корпоративного стиля банка)</p> <p>5.2. Цвет презентации не отвлекает</p>

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
					внимание от содержания 5.3. Цвета фона и шрифта контраст (10)
20	6. Виды каналов продаж банковских продуктов	ПК 3.1	З.приемы коммуникации;	Контрольная работа 6 1-5	1 балл за каждый правильный ответ (5)
21		ПК 3.1	З.правила ведения переговоров;	Контрольная работа 6 5-6	1 балл за каждый правильный ответ (5)
22		ПК 3.2	З.способы работы с различными техническими средствами коммуникации;	Практическая работа 13	5 баллов, таблица рейтингов заполнена, преимущества и виды банковских продуктов (5)
23		ПК 3.2	З.способы мотивирования потенциальных клиентов;	Практическая работа 14 1	презентация продукта от 0-5 баллов (1)
24		ПК 3.2	У.выявлять потребности клиентов;	Практическая работа 14 2	выявление потребностей клиента т 0-5 баллов (1)
25		ПК 3.2	У.компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах	Практическая работа 14 3	использование верных терминов 0-5 баллов (1)
26		ПК 3.2	У.предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;	Практическая работа 14 4	отработка возражений 0-5 баллов (1)
27		ПК 3.2	У.стимулировать клиентов повторно обращаться в банк	Практическая работа 14 5	назначение повторной встречи 0-5 баллов (1)
28		ПК 3.1	У.организовывать презентации банковских продуктов и услуг;	Практическая работа 15 1	презентация проведена от 0-5 баллов (1)
29		ПК 3.1	У. использовать технические средства коммуникации;	Практическая работа 15 2	тайм - менеджмент 0-5 баллов (1)
30		ПК 3.1	У.собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;	Практическая работа 15 3	выявление потребностей 0-5 баллов (1)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
31		ПК 3.1	З.правила поведения в конфликтных ситуациях;	Практическая работа 15 4	отработка возражений 0-5 баллов (1)
32		ПК 3.1	З.технику общения во время ведения переговоров;	Практическая работа 15 5	проведена кбалловрост- продажа 0-5 (1)
33		ПК 3.2	З.политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;	Практическая работа 16 1	выявлены возможности клиента к получению кредита 0-5 баллов (1)
34		ПК 3.2	З.потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;	Практическая работа 16 2	выявление потребности клиента в кредите 0-5 баллов (1)
35		ПК 3.2	У.владеть техникой ведения переговоров с клиентами;	Практическая работа 16 3	кросс-продажа 0- 5 баллов (1)
36		ПК 3.2	У.предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;	Практическая работа 16 4	отработка возражений клиентов 0-5 баллов (1)
37		ПК 3.2	У.стимулировать клиентов повторно обращаться в банк	Практическая работа 16 5	пос-продажное обслуживание 0-5 баллов (1)
38	7. Продвижение банковских продуктов и услуг	ПК 3.2	З.психологические типы клиентов;	Контрольная работа 7	1 балл за каждый правильный ответ (10)
39		ПК 3.2	У.устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;	Самостоятельная работа 3 1	раскрыты способы продвижения продуктов 2 балла (2)
40		ОК 02	З.формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации	Самостоятельная работа 3 2	реферат выполнен в соответствии со стандартом 2 балла (2)
41		ПК 3.1	З.источники и методы сбора информации,	Самостоятельная работа 3 3	методы сбора информации о потенциальных клиентах выявлены 2 балла (2)
42		ПК 3.1	З.принципы и правила установления контактов с	Самостоятельная работа 3 4	выявлены каналы возможного установления

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУОП: (З.1...З.п, У.1...У.п, ОП.1...ОП.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100- балльной шкале)
			клиентами;		контакта с клиентом 2 балла (2)
43		ПК 3.1	3.основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета	Самостоятельная работа 3 5	студен демонстрирует грамотную речь 2 балла (2)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 31.

### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «БГУ»)**

Направление - 38.02.07 Банковское дело  
Профиль - Банковское дело  
Цикловая комиссия менеджмента и  
учетно-экономических дисциплин  
Дисциплина - Технология выполнения  
работ по должности служащего "Агент  
банка"

### БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. задание на умение (60 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ А.И. Журавлёва

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_

Рабочим учебным планом предусмотрен Дифф.зачет в семестре 32.

### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования

Направление - 38.02.07 Банковское дело  
Профиль - Банковское дело  
Цикловая комиссия менеджмента и  
учетно-экономических дисциплин

## БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. задание на умение (60 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ А.И. Журавлёва

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_

### 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

#### а) основная литература:

1. Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568558> (дата обращения: 08.04.2025).
2. Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» : учебное пособие для СПО / составители О. А. Лойко. — Саратов : Профобразование, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-1593-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/127848> (дата обращения: 08.04.2025).
3. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебник для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11427-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561957> (дата обращения: 08.04.2025).

#### б) дополнительная литература:

1. Поляков В. В. Банковское обслуживание и проблема лояльности клиентов/ В. В. Поляков// Монография (однотомник), Развитие сферы услуг: отечественный и мировой опыт, С. 112-120, сб. науч. тр., Иркутск, 2005
2. Поляков В. В. Вовлечение клиентов в производство банковских услуг/ В. В. Поляков// Монография (однотомник), Теоретические и прикладные проблемы маркетинга, материалы науч.-практ. конф. 23-24 апр.2007 г., С. 74-81, Иркутск, 2007
3. Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» : учебник для СПО / С. А. Белова, Т. Е. Давыдова, Н. П. Иванова [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2025. — 198 с. — ISBN 978-5-4488-1588-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/146784>

### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:



- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Сайт Министерства финансов РФ, адрес доступа: <http://minfin.ru/ru/>. доступ неограниченный
- Сайт ЦБ РФ, адрес доступа: <http://www.cbr.ru/publ>. доступ неограниченный
- Учебники онлайн, адрес доступа: <http://uchebnik-online.com/>. доступ неограниченный
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <https://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области Основ банковского дела, Маркетинга банковских услуг, Страхования, Психологии общения.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);
- выполнение курсовых работ в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ в часы, предусмотренные учебным планом) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

- В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,
  - MS Office,

**11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

- В учебном процессе используется следующее оборудование:
- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
  - Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
  - Центр (класс) деловых игр,
  - Кабинет основ маркетинга,
  - Учебный банк