



Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Пономарева Светлана Викторовна  
 Должность: Проректор по УР и НО  
 Дата подписания: 15.05.2023 00:51:02  
 Уникальный программный ключ:  
 bb52f959411e64617366ef2977b97e87139b1a2d

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
 «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
 (ДГТУ)**



**УТВЕРЖДАЮ**  
 Проректор по УР и НО  
 С.В. Пономарева  
 2022 г.

## Квалификационный экзамен

### рабочая программа предмета

Закреплена за **Колледж экономики, управления и права**  
 Учебный план **38.02.07-18-1-2023-2024-11кл.plx**  
**Банковское дело**  
 Квалификация **специалист банковского дела**  
 Форма обучения **очная**

Часов по учебному плану **6**  
 в том числе:  
 аудиторные занятия **0**  
 самостоятельная работа **0**  
 часов на контроль **6**

Формы контроля в семестрах:  
 экзамены **2**

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	2		Итого	
	уп	рп		
Неделя	19 3/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Часы на контроль	6	6	6	6
Итого	6	6	6	6

Программу составил(и):

Преподаватель Бурьянова Н. В. ; преподаватель Стрельников В.В. ; преподаватель Крамаренко В. С.



Рецензент(ы):

Преподаватель Змяк С.С.



Представитель работодателя или объединения работодателей АО "Почта Банк" "Областной центр" "Ростов-на-Дону"

руководитель розничной сети Белоглазов А.А.



Рабочая программа дисциплины (модуля)

**Квалификационный экзамен**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 67)

составлена на основании учебного плана:

Банковское дело

утверждено Учёным советом университета от «23» ноября 2022 г., протокол № 4.

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методического совета колледжа

**Колледж экономики, управления и права**

Протокол от 24.10.2022 г. № 2

Срок действия программы: 2023-2024 уч.г.



личная подпись

С.В. Шинаикова  
инициалы, фамилия

УП: 38.02.07-18-1-2023-2024-11кл.rlx

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

1.1	Закрепление практических навыков студента в области выполнения работ по профессии «Агент банка» и выявление его способности к самостоятельной работе в банке, а так же приобретение практических навыков в поиске клиентов для банка, совершенствование умений в консультировании клиентов по вопросам, связанным с финансами, счетами и оплатой, услугами банка, поиск компромиссов между требованиями банка и клиентов.
-----	---

**2. МЕСТО УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	ПМ.03.ЭК
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Результатом освоения профессионального модуля ПМ. 03 «Выполнение работ по профессии «Агент банка»» является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Агент банка», в том числе общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями
2.1.2	Финансы, денежное обращение и кредит
2.1.3	Рынок ценных бумаг
2.1.4	Русский язык и культура речи
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы и Демонстрационный экзамен

**3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА - ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА****В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен**

3.1	Знать:
-----	--------

3.2	Уметь:
-----	--------

4. ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Актив и Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Квалификационный экзамен</b>						
1.1	/Экзамен/	2	6		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Перечень вопросов к экзамену по модулю ПМ.03

1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
2. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи.
3. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи.
4. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет».
5. Перекрестные продажи cross-sales.
6. Стратегия пакетирования банковских продуктов.
7. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов.
8. Прямая продажа (directselling).
9. POS-кредитование (POS — Point Of Sale).
10. Кредитование покупок через интернет.
11. Электронные каналы продаж банковских продуктов.
12. Преимущества системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».
13. Организация продаж банковских продуктов.
14. Фронт–офис продаж банка.
15. Клиентоориентированный подход.
16. Условия успешной продажи банковского продукта.
17. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта).
18. Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов.
19. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.
20. Методы продажи банковских продуктов и услуг.
21. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.
22. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.
23. Понятие продвижения банковских продуктов.
24. Коммуникативные связи банка с рынком.
25. Элементы комплекса продвижения.
26. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка.
27. Способы продвижения банковских продуктов.
28. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.
29. Имиджевая реклама или брендинг.
30. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта.
31. Формирование общественного мнения (Public Relation).
32. Поддержание связи с органами власти (Government Relations).
33. Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме).
34. Связи с инвесторами или IR (Invest Relations).
35. Связи со СМИ или MR (Media Relations). Налаживание обратной связи с клиентами.
36. Принципы взаимоотношений банка с клиентами.
37. Понятие программы лояльности. Преимущества лояльного клиента.
38. Каналы для выявления потенциальных клиентов.
39. Ответственность банка в случае причинения ущерба интересам клиентов.
40. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.

### 5.2. Темы письменных работ

Не предусмотрено

### 5.3. Перечень видов оценочных средств

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ учебного предмета

### 6.1. Рекомендуемая литература

**6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Костерина Татьяна Михайловна, Т. М. Костерина	Банковское дело: Учебник	Москва: Издательство Юрайт, 2019
Л1.2	Пеганова Ольга Михайловна, Пеганова О. М.	Банковское дело: Учебник Для СПО	Москва: Юрайт, 2021

УП: 38.02.07-18-1-2023-2024-11кл.plx

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.3	Ларина Ольга Игоревна, Ларина О. И.	Банковское дело. Практикум: Учебное пособие Для СПО	Москва: Юрайт, 2021

**6.1.2. Дополнительная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Галанов Владимир Александрович, Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова	Финансы, денежное обращение и кредит: Учебник	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2021
Л2.2	Звонова Елена Анатольевна, Топчий Валентин Данилович, Звонова Е. А., Топчий В. Д. ; под общ. ред. Звоновой Е.А.	Деньги, кредит, банки: Учебник и практикум Для СПО	Москва: Юрайт, 2021

**6.3.1 Перечень программного обеспечения****6.3.2 Перечень информационных справочных систем****7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА****8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА**