

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
КАНАШСКИЙ ФИЛИАЛ ФИНУНИВЕРСИТЕТА

Утверждаю
Заместитель директора по
учебно-производственной работе
Г.М.Суханова /Г.М.Суханова/
« *01* » *июни* 20*19* г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
38.02.07 Банковское дело

2019 г.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 «Банковское дело»

Организация – партнёр: АО Россельхозбанк

Разработчик:

Константинова Т.В., преподаватель Канашского филиала Финуниверситета

Рецензент: Николаева И.В., председатель ПЦК страховых и банковских дисциплин и междисциплинарных курсов

Рабочая программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикло-
вой комиссии страховых и банковских дисциплин и междисциплинарных курсов

Протокол № 15 от 1 июня 20 19 г.)

Председатель комиссии _____ / Николаева И.В./

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

_____ Салдаев С.А., управляющий дополнительным офисом Чувашского ре-
гионального филиала АО «Россельхозбанк» № 3349/11/02 в г. Канаш

_____ июня 20 19 г.



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения программы учебной практики:

- формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессиональных модулей ОП СПО по основным видам деятельности в соответствии с ФГОС СПО;

- выполнение работ по профессии, обучение трудовым приёмам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для:

– специалиста по работе с залогами (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2015 г. N 176н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по работе с залогами» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 апреля 2015 г., регистрационный N 36798);

– специалиста по ипотечному кредитованию (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2015 г. 171н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по ипотечному кредитованию» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 31 марта 2015 г., регистрационный N 36640);

– специалиста по потребительскому кредитованию (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. N 646н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2016 г., регистрационный N 44422);

– специалиста по работе с просроченной задолженностью (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 сентября 2015 г. N 590н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по работе с просроченной задолженностью» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 сентября 2015 г., регистрационный N 39053);

– специалиста по платежным услугам (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. N 645н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2016 г., регистрационный N 44419).

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Общие компетенции
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном

	языках
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Профессиональные компетенции
ВД 3	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
ПК 2.2.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

1.1.3. В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) по видам профессиональной деятельности обучающийся должен уметь:

Вид деятельности	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)
иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

1.2. Количество часов на освоение программы производственной практики по профилю специальности:

Всего – 72 часа, в том числе в рамках освоения:

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» – 72 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

	Код и наименование профессионального модуля	Количество часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем производственной практики (по профилю специальности)	Количество часов по темам
	ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)	72 часа; 2 нед.		Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6 ПК 2.4			<ol style="list-style-type: none"> 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций»); <ol style="list-style-type: none"> 3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 8. Изучение стратегии развития банка. 9. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. 	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг. Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке. Тема 1.3 Продуктовая линейка банка Тема 1.4 Корпоративные и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов. Тема 2.1 Виды каналов	36

		<p>Занятия в лаборатории «Учебный банк:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». 2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». 3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». 4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». 5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». 7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. 8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. 9. Организация презентации банковских продуктов и услуг. 10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». 11. Тренинг «Определение типа клиента». 12. Практикум «Моделирование поведения клиента». 13. Групповое обсуждение вопросов: <ul style="list-style-type: none"> Основные ошибки в общении с клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. 	<p>продаж банковских продуктов Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов Тема 2.3 Формирование клиентской базы</p>	
--	--	--	---	--

2.2 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование профессиональных модулей и тем производственной практики (по профилю специальности)	Содержание производственной практики (по профилю специальности)	Объем часов
ПМ.03	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)	72
<p>МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»</p> <p>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</p> <p>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.</p> <p>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</p> <p>Тема 1.4 Корпоративные и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</p> <p>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</p> <p>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</p> <p>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта. 2. Классификация банковских операций. 3. Особенности банковских услуг и их классификацию. 4. Параметры и критерии качества банковских услуг. 5. Понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; 6. Структура цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке. 7. Определение ценовой политики банка, ее объекты и типы. 8. Понятие продуктовой линейки банка и ее структуру. 9. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности. 10. Основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений. 11. Организационно-управленческая структура банка. 12. Составляющие успешного банковского бренда. 13. Роль бренда банка в продвижении банковских продуктов. 14. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг. 15. Особенности продажи банковских продуктов и услуг. 16. Основные формы продаж банковских продуктов. 17. Политика банка в области продаж банковских продуктов и услуг. 18. Условия успешной продажи банковского продукта. 19. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. 20. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. 21. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг. 22. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. 23. Способы продвижения банковских продуктов. 24. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг. 25. Принципы взаимоотношений банка с клиентами. 	72

	<p>26. Психологические типы клиентов. 27. Приёмы коммуникации. 28. Способы выявления потребностей клиентов. 29. Каналы для выявления потенциальных клиентов.</p>	
--	--	--

3. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Реализация программы предполагает проведение учебной практики в лаборатории «Учебный банк».

Лаборатория оснащена оборудованием: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству студентов с выходом в локальную и глобальную сети, учебная доска, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация; техническими средствами обучения: компьютеры с установленным программным обеспечением Microsoft Office в количестве 25 шт., мультимедийное оборудование, экран.

Практика проводится концентрированно в несколько этапов.

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения: преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики (по профилю специальности) осуществляется руководителем практики в процессе проведения практики. В результате освоения производственной практики (по профилю специальности) студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения в рамках ВД)	Формы и методы контроля и оценки
<ul style="list-style-type: none">- 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.	<p>Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики.</p> <p>Итоговый контроль на защите отчёта по практике.</p>