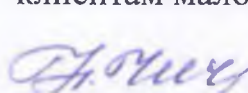


Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Финансовый университет)

Шадринский финансово-экономический колледж

СОГЛАСОВАНО

Курганское отделение № 8599/04  
ПАО «Сбербанк России»  
Начальник сектора продаж  
клиентам малого бизнеса

 Н.Н. Чичиланова

«13» июня 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора  
по учебно-методической работе  
Шадринского филиала  
Финуниверситета

 Е.Е. Чумакова

«13» июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной практики  
по специальности 38.02.07 Банковское дело

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих

Шадринск - 2023

Рабочая программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 38.02.07 Банковское дело

Организация – партнер: Курганское отделение № 8599/04 ПАО «Сбербанк России» в г. Шадринске

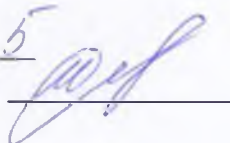
Разработчик:

Челарухина Е.А., преподаватель Шадринского филиала Финуниверситета

Рабочая программа учебной практики рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии специальных дисциплин

Протокол от «19» мар 2023г. № 5

Председатель ПЦК



М.В. Шпилева

1. Общая характеристика рабочей программы учебной практики по ПМ.03  
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям  
служащих

1.1. Цель и планируемые результаты освоения программы учебной практики  
- формирование у студентов практических умений (приобретение  
практического опыта) в рамках освоения профессиональных модулей  
образовательной программы СПО по основным видам деятельности в  
соответствии с ФГОС СПО.

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 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	Выполнение работ по должности служащего «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 учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен:

иметь практический опыт	- консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам;
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;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> <li>- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</li> <li>- классификацию банковских операций;</li> <li>- особенности банковских услуг и их классификацию;</li> <li>- параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li> <li>- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</li> <li>- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</li> <li>- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</li> <li>- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li> <li>- организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>- составляющие успешного банковского бренда;</li> <li>- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li> <li>- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг.</li> </ul>

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение учебной практики

Всего часов 72, в том числе:  
в рамках освоения МДК 03.01 – 72 часа.

## 2. Структура и содержание учебной практики

### 2.1. Структура учебной практики

Коды ПК	Код и наименование профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Виды работ	Наименование тем учебной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5	6
	ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	72		Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	
ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2			МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка» Раздел 1. Банковские продукты и услуги 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: – «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 4. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 5. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 6. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг  Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке  Тема 1.3. Продуктовая линейка банка	36

		<p>7. Изучение стратегии развития банка.</p> <p>8. Изучение модели компетенций сотрудников банка.</p> <p>9. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.</p> <p>10. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.</p>	<p>Тема 1.4. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов</p>	
		<p>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</p> <p>Занятия в лаборатории «Учебный банк:</p> <p>1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».</p> <p>2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».</p> <p>3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</p> <p>4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</p> <p>5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</p> <p>6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</p> <p>7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</p> <p>8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</p> <p>9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</p> <p>10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</p> <p>11. Тренинг «Определение типа клиента».</p> <p>12. Практикум «Моделирование поведения клиента».</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>	36

			<p>13. Групповое обсуждение вопросов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные ошибки в общении с клиентами.</li> <li>- Понятие «трудный клиент».</li> <li>- Причины появления трудных клиентов.</li> <li>- Преодоление безразличия клиентов.</li> <li>- Критерии выбора банка клиентами.</li> <li>- Причины, по которым клиент меняет банк.</li> </ul> <p>Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.</p>		
	Всего	72			

## 2.2. Содержание учебной практики

Профессиональные модули и междисциплинарные курсы, темы	Содержание практики	Объем часов
1	2	3
ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		72
МДК 03.01 МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		36
Раздел 1 Банковские продукты и услуги		
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	<p>Урок-экскурсия в банк.</p> <p>Изучить интерфейс исследуемого банка.</p> <p>Изучить профессионально-квалификационные характеристики служащего банка (Агент банка). Проанализировать состав и структуру депозитов, предлагаемых разными кредитными организациями.</p>	10
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	<p>Составить письменную консультацию клиентов по тарифам исследуемого банка: комиссия за переводы денежных средств без открытия счета, ипотека, зарплатный проект (определить продукты, предлагаемые юридическому и физическому лицам). Описать каким образом формируются тарифы на данные банковские продукты для юридических и физических лиц.</p> <p>Провести анализ тарифов исследуемого банка по ряду продуктов.</p>	6
Тема 1.3. Продуктовая линейка банка	<p>Перечислить операции, которые осуществляет исследуемый банк. Представить классификационную схему банковских операций и описать, какую полезность они несут для потребителей и банка. Структурировать продуктовую линейку банка и представить ее</p>	8

	в схематичном виде, используя иерархический метод классификации. Составить паспорт банковского продукта (по выбору руководителя практики). Выполнить индивидуальное задание по теме.	
Тема 1.4. Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Изучить Кодекса корпоративной этики кредитной организации. Охарактеризовать основные элементы бренда банка. Проанализировать процессы ребрендинга и рестайлинга банка. Написать эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». Составить отчет по 1 разделу практики	12
МДК 03.01 МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка» Раздел 2 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		36
Тема 2.1. Виды каналов продаж банковских продуктов	Ознакомиться с особенностями деятельности выбранного банка. Сформулировать основные особенности продажи и продвижения банковских продуктов и услуг на современном этапе.	14
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	Изучить системы внутрикорпоративных коммуникаций. Ознакомиться со способами и методами привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	12
Тема 2.3. Формирование клиентской базы	Ознакомиться с принципами взаимоотношений банка с клиентами, каналами для выявления потенциальных клиентов, приемами коммуникации. Составить отчет по всей практике.	10
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		



### 3. Условия реализации программы учебной практики

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы модуля предполагает проведение учебной практики в образовательной организации.

Должны быть предусмотрены следующие специальные помещения в соответствии с ФГОС СПО и ПООП:

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, мультимедийное оборудование, экран.

Практика проводится концентрированно в два этапа.

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 практик осуществляется с использованием следующих форм и методов: наблюдение за деятельностью студента на учебной практике, анализ документов, подтверждающих выполнение им соответствующих работ (отчет по учебной практике, аттестационный лист). В результате освоения учебной практики в рамках профессионального модуля студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, практический опыт в рамках вида деятельности)	Формы и методы контроля и оценки
ПМ 03 Вид деятельности: Выполнение работ по должности служащего «Агент банка» практический опыт – консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам; умения: – 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;	Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики. Итоговый контроль на защите отчёта по практике

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>– консультировать клиентов по тарифам банка;</li><li>– выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li><li>– формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li><li>– использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li><li>– переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li><li>– формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li><li>– осуществлять обмен опытом с коллегами;</li><li>– организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li><li>– использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li><li>– осуществлять сбор и использование информации с целью –поиска потенциальных клиентов.</li></ul> |  |
|--|--|