

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**
Пермский филиал Финуниверситета

СОГЛАСОВАНО

Заместитель управляющего Пермский
отделением №6984 ПАО Сбербанк



[Signature] /О.Б.Калинина/

«26» июня 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебно-
методической работе

/Ю.А. Хакимова/

«26» июня 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

по специальности 38.02.07 Банковское дело
(на базе среднего общего образования)

**ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБО ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
«АГЕНТ БАНКА»**

Пермь, 2025

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ. 03 «Выполнение работ по должности служащего «Агент банка» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 14 ноября 2023 г. № 856 по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 «Банковское дело», профессиональных стандартов, утвержденных Министерством труда и социальной защиты РФ: «Специалист по операциям на межбанковском рынке» N 643н от 14 ноября 2016 г., «Специалист по платежным услугам» N 645н от 14 ноября 2016 г., «Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию» №366н от 19 апреля 2017г.

Организация-разработчик:

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

Разработчик:

Чурбанова А.С., преподаватель Пермского филиала Финансового университета

Рецензент:

О.Б.Калинина, Заместитель управляющего Пермским отделением №6984 ПАО Сбербанк

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании ПЦК банковских и страховых дисциплин Пермского финансово-экономического колледжа – филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ».

Протокол № 12 от «25» июня 2025 г.

Председатель ПЦК _____ / Н.П.Кондакова/

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	14
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1 Цель и планируемые результаты освоения производственной практики (по профилю специальности)

- формирование у обучающихся 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	Наименование результата обучения
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
ПК 3.2.	Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг

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

иметь практический опыт

– консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам

уметь:

- собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов;
- использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов;
- устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами;
- мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству;
- использовать технические средства коммуникации;
- организовывать деловые встречи с клиентами;
- владеть техникой ведения переговоров с клиентами;
- организовывать презентации банковских продуктов и услуг;
- предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах;
- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- использовать современные офисные технологии для ведения переговоров;
- информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах;
- компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах;
- выявлять потребности клиентов;
- стимулировать клиентов повторно обращаться в банк

знать:

- источники и методы сбора информации, приемы коммуникации;
- принципы и правила установления контактов с клиентами;
- способы мотивирования потенциальных клиентов;
- способы работы с различными техническими средствами коммуникации;
- психологические типы клиентов;
- правила ведения переговоров;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- технику общения во время ведения переговоров;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета;
- потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов;
- организационно-управленческую структуру банка;
- политику и перспективы развития банка;
- банковские продукты и услуги;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения производственной практики должен:

По профессиональному стандарту «Специалист по операциям на межбанковском рынке» студент должен:

иметь практический опыт:

- подготовки соглашений об условиях сотрудничества на межбанковском рынке;

уметь:

- применять универсальное и специализированное программное обеспечение, необходимое для сбора и анализа информации для сотрудничества на межбанковском рынке;
- пользоваться справочными информационными базами данных, необходимыми для сотрудничества на межбанковском рынке;
- устанавливать и развивать деловые отношения для сотрудничества на межбанковском рынке;

знать:

- порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов финансовых услуг, в том числе на межбанковском рынке;
- особенности делопроизводства и документооборот на межбанковском рынке;

иметь практический опыт:

- подготовки предложений об условиях сотрудничества на межбанковском рынке

уметь:

- подготавливать документацию, необходимую для сотрудничества на межбанковском рынке, на основе соответствующих локальных нормативных правовых актов и методических документов;
- пользоваться современными техническими средствами поиска и анализа финансовой информации, необходимой для сотрудничества на межбанковском рынке;
- пользоваться справочными информационными базами данных, необходимых для сотрудничества на межбанковском рынке;

знать:

- особенности делопроизводства и документооборота на межбанковском рынке;

иметь практический опыт:

- ведения информационной базы по контрагентам на межбанковском рынке

уметь:

- пользоваться современными техническими средствами поиска и анализа финансовой информации по контрагентам на межбанковском рынке;

По профессиональному стандарту «Специалист по платежным услугам» студент должен:

иметь практический опыт:

- осуществления переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов

уметь:

- оформлять расчетные (платежные) документы;
- анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в расчетных (платежных) документах;
- вести картотеки клиентов и формировать реестр платежей клиентов;
- соблюдать график банковского платежного документооборота и график обслуживания клиентов по операциям;
- анализировать изменения законодательства российской федерации в сфере платежных услуг;
- формировать отчетные документы по платежным услугам;

знать:

- нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг;
- локальные акты и методические документы в области платежных услуг;
- специализированное программное обеспечение для осуществления расчетных операций;

иметь практический опыт:

- открытия, ведения и закрытия счетов

уметь:

- устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг
- презентовать платежные услуги клиентам и их представителям

знать:

– порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов платежных услуг

– нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг

иметь практический опыт:

– формирования отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов

уметь:

– подготавливать отчетную документацию;

знать:

– правила и порядок подписания и оформления отчетности по платежным услугам;

– локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг;

– типичные ошибки, допускаемые при формировании отчетности по платежным услугам;

– нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг;

– специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов;

– особенности делопроизводства при осуществлении платежных услуг;

– методы сбора, обработки и анализа информации по платежным услугам с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий;

иметь практический опыт:

– предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях

уметь:

– вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг;

– сравнивать показатели эффективности платежных услуг;

– оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг

знать:

– нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг;

– локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг

Количество часов, отводимое на освоение производственной практики (по профилю специальности)

Всего 108 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

2.1 Структура производственной практики (по профилю специальности)

<i>Код профессиональных общих компетенций</i>	<i>Код и наименование ПМ</i>	<i>Суммарный объем нагрузки, ч</i>	<i>Виды работ</i>	<i>Наименования тем производственной практики</i>	<i>Количество часов по темам</i>
ПК3.1 ПК3.2	ПМ.01 Выполнение работ по должности и служащего «Агент банка»	108	Знакомство с банком: история создания банка, его местонахождение и правовой статус; бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), состав акционеров банка; схему организационной структуры банка; состав филиальной сети; информацию о рейтингах и премиях банка; проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; состав обслуживаемой клиентуры. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). Знакомство с продуктовой линейкой банка. Изучение тарифов банка. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. Анализ клиентской базы банка. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под	Раздел 1 Банковские продукты и услуги	48
				Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	12
				Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	20
				Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	16
				Раздел 2.Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	60
				Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	20
				Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	20
				Тема 2.3 Формирование клиентской базы	20

		руководством сотрудника банка). Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.		
--	--	--	--	--

2.2 Тематический план и содержание производственной практики (по специальности 38.02.07 «Банковское дело»)

<i>Профессиональные модули и междисциплинарные курсы, темы</i>	<i>Содержание практики</i>	<i>Объем часов</i>
ПМ.03 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		
Раздел 1 Банковские продукты и услуги	Использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов. Устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами, мотивировать их к сотрудничеству. Знать психологические типы клиентов. Организовывать деловые встречи с клиентами. Владеть техникой ведения переговоров с клиентами. Организовывать презентации банковских продуктов и услуг. Предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах. Формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка. Использовать личное имиджевое воздействие на клиента. Использовать современные офисные технологии для ведения переговоров. Информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах. Компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах. Выявлять потребности клиентов. Изучение политики банка в области продаж банковских продуктов и услуг. Стимулировать клиентов повторно обращаться в банк.	108
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг		
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке		
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка		
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов		
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов		
Тема 2.3 Формирование клиентской базы		
Аттестация	Отчет по практике	108

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Производственная практика (по профилю специальности) реализуется в организациях, направление деятельности которых соответствует профессиональной деятельности обучающихся на основе заключённых договоров о сотрудничестве: в кредитных организациях; микрофинансовых компаниях.

Кроме того, производственная практика (по профилю специальности) реализуется на базовой кафедре «Сбербанк России» и «ВТБ».

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется с использованием следующих форм и методов: наблюдение за деятельностью обучающегося на производственной практике, анализ документов, подтверждающих им соответствующих работ, представленных в отчёте по практике, дневнике прохождения практики и аттестационном листе.

В результате освоения производственной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят аттестацию в форме экзамена по профессиональному модулю.

<i>Результаты (освоенные общие компетенции)</i>	<i>Основные показатели оценки результата</i>	<i>Формы и методы контроля и оценки</i>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Способен распознать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий	Отчет по практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Способен определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска Владеет современными средствами получения и передачи информации (компьютер, принтер, сканер и др.) и	Отчет по практике

	телекоммуникационными технологиями (электронная почта, Интернет). Проявляет желание работать с книгами, учебниками, справочниками, словарями, энциклопедиями, интернет.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умеет определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. Стремится самостоятельно повышать квалификацию.	Отчет по практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умеет слушать собеседников. Проявляет умение работать в команде на общий результат. Проявляет доброжелательность, справедливость.	Отчет по практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеет письменной и устной коммуникацией на родном языке. Стремится самостоятельно искать, извлекать, систематизировать, анализировать и отстаивать необходимую для решения учебных задач информацию, организовывать, сохранять и передавать ее. Может ориентироваться в информационных потоках, умеет выделять в них главное и необходимое.	Отчет по практике
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умеет определять сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.	Отчет по практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата,	Умеет соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности. Знает правила	Отчет по практике

принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	Умеет использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности 38.02.07 Банковское дело.	Отчет по практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)	Отчет по практике
ПК 3.1. Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам	Умеет устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами и мотивировать их. Использует технические средства коммуникации. Организует деловые встречи с клиентами. Владеет техникой ведения переговоров с клиентами. Предотвращает и разрешает конфликтные ситуации в переговорах. Использует личное имиджевое воздействие на клиента. Информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах. Компетентно отвечает на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах. Выявляет потребности клиентов.	Отчет по практике
ПК 3.2. Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг	Использует различные каналы для выявления потенциальных клиентов собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; Формирует положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка. организует презентации банковских продуктов и услуг. Использует современные офисные технологии для ведения переговоров. Стимулирует клиентов повторно	Отчет по практике

	обращаться в банк	
--	-------------------	--

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Ф.И.О. студента

38.02.07 Банковское дело

Пермского финансово-экономического колледжа – филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

проходившего (ей) *производственную* практику (по профилю специальности) в организации

наименование организации, юридический адрес

в объеме 108 часов, с « » 202 г. по « » 202 г.

Результаты аттестации

№ П/П	Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результатов	Оценка результатов (высокий, средний, низкий)*
1	«Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»	Устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами, мотивировать их к сотрудничеству. Знать психологические типы клиентов. Владеть техникой ведения переговоров с клиентами. Организовывать презентации банковских продуктов и услуг. Предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах. Формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка. Использовать личное имиджевое воздействие на клиента. Использовать современные офисные технологии для ведения переговоров. Информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах. Компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах. Выявлять потребности клиентов. Изучение политики банка в области продаж банковских продуктов и услуг. Стимулировать клиентов повторно обращаться в банк.	

*Результаты освоения видов работ выражаются в уровнях: высоком, среднем, низком.

Высокий уровень (5 баллов) – студент уверенно демонстрирует готовность и способность к самостоятельной деятельности не только в стандартных, но и во внештатных ситуациях.

Средний уровень (4 балла) – студент выполняет все виды работ в стандартных ситуациях уверенно, добросовестно, рационально.

Низкий уровень (3 балла) – при выполнении видов работ студент нуждается во внешнем сопровождении и контроле.

Заключение: студент(ка) за время производственной практики продемонстрировал(а) / не продемонстрировал(а) владение профессиональными и общими компетенциями (на высоком, среднем, низком уровне).

Краткая характеристика учебной и профессиональной деятельности студента:

Руководитель практики

от организации

Подпись

Расшифровка

М.П.