

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

Московский финансовый колледж

СОГЛАСОВАНО

ПАО «Совкомбанк»
филиал «Корпоративный»
Управляющий директор

Д.Х. Зинатулин

«26» июня 2024 г.



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по учебно-практической работе и
стратегическому развитию

 О.В. Макарова

«28» июня 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

производственной практики (по профилю специальности)

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

по специальности 38.02.07 Банковское дело

Москва – 2024

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

Организации – партнеры: АО «Россельхозбанк», ПАО «Сбербанк», ПАО «ВТБ», АО «Альфа-Банк», ПАО «Совкомбанк»

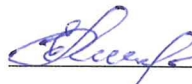
Разработчики:

Макарова Оксана Владимировна – заместитель директора по учебно-практической работе и стратегическому развитию Московского финансового колледжа, к.э.н.

Белоногова Анна Михайловна – преподаватель Московского финансового колледжа Финансового университета

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии «Финансовые дисциплины».

Протокол от «21» июня 2024 г. № 10

Председатель предметной (цикловой) комиссии  Е.И. Рекичинская

1. Общая характеристика 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 профессионального модуля образовательной программы СПО по основному виду профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС СПО;

- обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов характерных для специалиста банковского дела.

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Общие компетенции
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
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
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
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 российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Профессиональные компетенции
ВД	Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»
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 виду профессиональной деятельности обучающийся должен:

иметь практический опыт	в консультировании клиентов по банковским продуктам и услугам
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; - использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; - использовать технические средства коммуникации; - организовывать деловые встречи с клиентами; - организовывать презентации банковских продуктов и услуг; - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах; - устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; - мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; - владеть техникой ведения переговоров с клиентами; - предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; - использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; - информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; - выявлять потребности клиентов; - стимулировать клиентов повторно обращаться в банк
знать	<ul style="list-style-type: none"> - источники и методы сбора информации, - приемы коммуникации; - принципы и правила установления контактов с клиентами; - правила ведения переговоров; - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - технику общения во время ведения переговоров; - правила поведения в конфликтных ситуациях; - основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета; - способы мотивирования потенциальных клиентов; - способы работы с различными техническими средствами коммуникации; - психологические типы клиентов; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - 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

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

Всего – 72 часа, из них:
на освоение МДК 03.01 - 72 часа;

2. Структура и содержание производственной практики (по профилю специальности)

Профессиональные модули и междисциплинарных курсы, коды профессиональных, общих компетенций	Виды работ	Объем часов
1	2	3
ПМ. 03	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	72
МДК 03.01.	Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»	72
ПК 3.1.	1. Знакомство с банком: <ul style="list-style-type: none"> - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (название, логотип, слоган, миссию и ценности); - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4. Изучение тарифов банка.	22
ОК 01.	Изучать информацию о рейтингах и премиях банка, надежность, взаимосвязь подразделений банка.	2
ОК 02.	Изучить положение банка на рынке банковских услуг, историю банка.	2
ОК 03, ОК 04.	Осуществлять взаимодействие с клиентами, помогать в выборе оформления запроса, сотрудничать с сотрудниками банка, выполнять порученные работы, повышать опыт взаимодействия	2
ОК 05.	Освоить информацию о кредитной организации, уместно применять полученные знания, выслушивать сотрудников банка.	2

OK 03, OK 06.	В своей работе использовать нормативно-законодательную базу и установленным банком правила, соблюдать инструкции.	2
OK 09.	Изучение и использование инструкций банка, необходимых для осуществления банковских операций.	2
ПК 3.2	Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 3.Знакомство с продуктовой линейкой банка. 4.Изучение тарифов банка. 5.Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6.Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7.Анализ клиентской базы банка. 8.Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9.Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 10.Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 11.Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 12.Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке 13.Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.	20
OK 01.	Изучать тарифы банка, использовать программные продукты, позволяющие оптимизировать работу банка.	2
OK 02.	Изучить тарифы и услуги банка, зоны обслуживания, консультировать по продуктам и услугам.	2
OK 03.	Самостоятельно определять нужный кредитный продукт или услугу в зависимости от потребностей клиента, осуществлять кросс-продажи.	2
OK 04.	Осуществлять взаимодействие с клиентами, помогать в выборе оформления запроса, сотрудничать с сотрудниками банка, выполнять порученные работы, повышать опыт взаимодействия	2
OK 05.	Во время взаимодействия с клиентами разрешать различные ситуации, разрешать конфликты, уметь представить продукты банка, разъяснять непонятные клиенту аспекты предлагаемых продуктов и процессов, освоить информацию о кредитной организации, уместно применять полученные знания, выслушивать клиента и сотрудников банка.	2
OK 06.	В своей работе использовать нормативно-законодательную базу и установленным банком правила, соблюдать инструкции.	2

ОК 09.	Изучать и использовать материалы для определения потребностей клиентов, документов банка, инструкций и иной документации необходимых для осуществления банковских операций.	2
Промежуточная аттестация в форме: дифференцированного зачета		2
Итого		72

3. Условия реализации рабочей программы производственной практики (по профилю специальности)

3.1 Материально - техническое обеспечение

Организация и проведение производственной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю осуществляется на основе заключенных договоров с банками города и области.

Базы производственной практики (по профилю специальности): АО «Россельхозбанк», ПАО «Сбербанк», ПАО «ВТБ», ПАО «Совкомбанк».

Условия проведения: отдельный кабинет, операционная зона или рабочее место в операционном зале банковского офиса совместно с руководителем по месту производственной практики (по профилю специальности) или другими специалистами внутреннего структурного подразделения.

Необходимое оборудование:

стол;

компьютер;

индивидуальное средство хранения (металлический шкаф, сейф, темпокасса)

счетчик банкнот;

счетчик монет;

прибор для определения подлинности денежных знаков и документов;

МФО;

программное обеспечение, используемое кредитной организацией.

4. Контроль и оценка результатов освоения программы производственной практики (по профилю специальности)

Контроль и оценка результатов практики осуществляется с использованием следующих форм и методов: наблюдение за деятельностью обучающегося, анализ документов, подтверждающих выполнение им соответствующих работ (отчет о практике, характеристика деятельности обучающегося, дневник прохождения практики). В результате освоения практики, в рамках профессионального модуля обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, практический опыт в рамках вида деятельности)	Формы и методы контроля и оценки
Умения:	
Вид деятельности: Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»	
<ul style="list-style-type: none"> - собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; - использовать различные каналы для выявления потенциальных клиентов; - использовать технические средства коммуникации; 	Наблюдение за деятельностью студента на производственной практике, анализ

<ul style="list-style-type: none"> - организовывать деловые встречи с клиентами; - организовывать презентации банковских продуктов и услуг; - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах; - устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; - мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; - владеть техникой ведения переговоров с клиентами; - предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах; - использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; - информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; - выявлять потребности клиентов; - стимулировать клиентов повторно обращаться в банк 	<p>документов, подтверждающих выполнение им соответствующих работ (отчет о практике, индивидуальное задание, дневник прохождения практики, характеристика).</p> <p>Дифференцированный зачет в форме защиты отчета по производственной практике (по профилю специальности).</p>
<p>Практический опыт:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам 	