

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
_____ 2024 г.



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по учебно-практической работе и
стратегическому развитию

 О.В. Макарова

«28» июня 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной практики

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

по специальности 38.02.07 Банковское дело

Москва – 2024

Рабочая программа учебной практики 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»

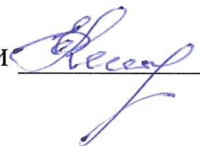
Разработчики:

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 учебной практики 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 учебной практики

1.1. Цель и планируемые результаты освоения учебной практики

- 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 учебной практики 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 учебной практики

Всего – 72 часов, из них:

на освоение МДК 03.01 - 72 часа;

2. Структура и содержание учебной практики

| 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. Урок-экскурсия в банк. 2. Знакомство с ВСП и структурой банка. 3. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений). 4. Знакомство с продуктовой линейкой банка. 5. Изучение тарифов банка. 6. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 7. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 8. Анализ клиентской базы банка. 9. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. | 22 |
| ОК 01. | Собирать информацию о структуре банка, знакомство с работой подразделений и деятельностью сотрудников, изучение продуктовой линейки. | 2 |
| ОК 02. | Изучать положения и инструкции банка, алгоритм «холодных звонков». | 2 |
| ОК 03. | Определять способы и варианты предоставления банковских продуктов, услуг, изучить требования, предъявляемые клиенту банка. | 2 |
| ОК 04. | Осуществлять взаимодействие с подразделениями и сотрудниками банка, выполнять порученные работы. | 2 |
| ОК 05. | Во время взаимодействия участвовать в разрешении спорных ситуаций, работать с возражениями. | 2 |
| ОК 06. | Руководствоваться в своей работе нормативно-правовой базой, соблюдать законодательство. | 2 |

| | | |
|--|--|----|
| ОК 09. | Изучать и следить за выполнением нормативно-законодательной базы, выявлять запрещенные операции. | 2 |
| ПК 3.2. | 1.Анализ банковских продуктов частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы 2.Анализ продуктовой линейки для корпоративных клиентов 3.Характеристика продуктов для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование 4.Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 5.Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 6.Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 7.Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке 8.Изучение в организации послепродажного обслуживания клиентов | 20 |
| ОК 01. | Изучение потребностей клиента в процессе общения. | 2 |
| ОК 02. | Изучение паспортов продуктов и услуг и механизм их работы. | 2 |
| ОК 03. | Определять кросс-продажи, работать с разными категориями клиентов. | 2 |
| ОК 04. | Осуществлять взаимодействие сотрудниками банка и клиентами банка, участвовать в решении спорных ситуаций, работать с возражениями клиентов. | 2 |
| ОК 05. | Осуществлять постпродажное обслуживание, изучить и освоить информацию о кредитной организации и умело ее использовать. | 2 |
| ОК 06. | Руководствоваться в своей работе нормативно-правовой базой, соблюдать законодательство. | 2 |
| ОК 09. | Изучать и следить за выполнением нормативно-законодательной базы, выявлять запрещенные операции. | 2 |
| Промежуточная аттестация в форме: дифференцированного зачета | | 2 |
| Итого | | 72 |

3. Условия реализации рабочей программы учебной практики

3.1 Материально - техническое обеспечение

Организация и проведение учебной практики по профессиональному модулю осуществляется в лаборатории «Учебный банк»:

Специализированная мебель:

- стол (учительский);
- стол студенческий (двухместный);
- стол (компьютерный);
- кресло (компьютерное);
- стулья;
- доска меловая;
- шкаф, информационные стенды.

Технические средства обучения:

- ПК (системный блок, монитор);
- мультимедиа проектор Экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- Антивирусная защита ESET NOD32
- Windows, Microsoft Office
- СПС КонсультантПлюс
- программный продукт: АБС «Управление кредитной организацией»

Учебная аудитория обеспечена доступом к сети Интернет и электронной информационно образовательной среде Финансового университета.

Необходимое оборудование: инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

4. Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики

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;- 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>Наблюдение за деятельностью студента на учебной практике, анализ документов, подтверждающих выполнение им соответствующих работ (отчет о практике, индивидуальное задание, дневник прохождения практики, характеристика).</p> <p>Дифференцированный зачет в форме защиты отчета по учебной практике.</p> |
| Практический опыт: | |
| <ul style="list-style-type: none">- в консультировании клиентов по банковским продуктам и услугам | |