

Федеральное государственное образовательное
бюджетное учреждение высшего образования

**«Финансовый университет при Правительстве Российской
Федерации» (Финансовый университет)**

Владимирский филиал Финуниверситета



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

А.А. Чекушов

« 30 » августа 2022 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

производственной практики (по профилю специальности)
по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

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

Владимир – 2022 г.

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

Разработчики:

Дементьева Ю.М., преподаватель 1КК Владимирского
филиала Финуниверситета

Рецензенты:

Внутренний:

Багдасарян Е.Ю., преподаватель 1 КК Владимирского
филиала Финуниверситета

Внешний рецензент:

Управляющий «Отделение

в г. Кольчугино ПАО «МИнБанк» А.В.Родионов



Рабочая программа учебной практики рассмотрена и рекомендована
к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии
Профессиональных модулей Протокол № 3 от «30»августа 2022 г.

Председатель ПЦК ПМ

Ю.М. Дементьева

Рецензия

**на рабочую программу производственной практики для специальности
38.02.07 Банковское дело**

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

Соответствие стандарту и требованиям

Данная рабочая программа соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело.

По содержанию

В программе определены виды работ производственной практики, осуществляется реализация межпредметных связей, регионального компонента, раскрываются основные направления решения практических задач по 38.02.07 Банковское дело.

По строению

Программа построена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

По изложению

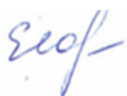
В программе присутствуют все разделы и подразделы, указаны требования к знаниям и умениям, темы практических занятий. При выполнении практических занятий предусмотрено использование законодательных и нормативных актов, регулирующих банковскую деятельность.

По оформлению

Оформление соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Пожелания и предложения

Рекомендуется к использованию.



Внутренний:

Багдасарян Е.Ю., преподаватель 1 КК Владимирского
филиала Финуниверситета

Рецензия

**на рабочую программу производственной практики для специальности
38.02.07 Банковское дело**

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

Соответствие стандарту и требованиям

Данная рабочая программа соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело.

По содержанию

В программе определены виды работ производственной практики, осуществляется реализация межпредметных связей, регионального компонента, раскрываются основные направления решения практических задач по 38.02.07 Банковское дело.

По строению

Программа построена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

По изложению

В программе присутствуют все разделы и подразделы, указаны требования к знаниям и умениям, темы практических занятий. При выполнении практических занятий предусмотрено использование законодательных и нормативных актов, регулирующих банковскую деятельность.

По оформлению

Оформление соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Пожелания и предложения

Рекомендуется к использованию.

Внешний рецензент:

Управляющий «Отделение

в г. Кольчугино ПАО «МИнБанк» А.В.Родионов



СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	7
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	13
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) по ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

1.1 Цель и планируемые результаты освоения программы 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,
- выполнение работ по рабочей профессии, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов характерных для контролера Сберегательного банка.

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
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

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

Вид деятельности: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	
Иметь практический опыт в	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; - 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.
знать	- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - классификацию банковских операций; - особенности банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг;

	- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; - организационно-управленческую структуру банка; - составляющие успешного банковского бренда; - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; - понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - основные формы продаж банковских продуктов; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - условия успешной продажи банковского продукта; - этапы продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; - способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; - способы продвижения банковских продуктов; - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; - психологические типы клиентов; - приёмы коммуникации; - способы выявления потребностей клиентов; - каналы для выявления потенциальных клиентов.
--	--

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

Всего часов 72 в том числе

в рамках освоения МДК 03.01 72 часа

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

2.1 Структура производственной практики (по профилю специальности)

Коды профессиональных, общих компетенций	Код и наименование профессиональных модулей	Суммарный объем нагрузки, час.	Виды работ	Наименование тем учебной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5	6
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям, должностям служащих	72			
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги		1. Знакомство с банком: - 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.		
			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.		
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		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.		
	Всего				72

2.2. Тематический план и содержание производственной практики (по профилю специальности)

Профессиональные модули и междисциплинарные курсы	Содержание практики	Объем часов
1	2	3
ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		72
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Контролер Сберегательного банка»		
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	1. Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.	
	2. Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер,	

	дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.	
	3. Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.	
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.	
	2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.	
	2. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование..	
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	1. Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	
	2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.	
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		
МДК. 03.01 Выполнение работ по профессии «Контролер Сберегательного банка»		
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования	

	банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	
	2. Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.	
	3. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.	
Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	1. Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).	
	2. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.	
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	1. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	
	2. Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности.	

	Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.	
	3. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

3.1. Материально – техническое обеспечение

Реализация программы производственной практики (по профилю специальности) предполагает наличие у учебного заведения договоров с базовыми предприятиями.

Оборудование рабочих мест: проведение производственной практики (по профилю специальности) должно соответствовать санитарно-техническим нормам и организовываются базами практик.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

Результаты обучения (освоенные умения, практический опыт в рамках вида деятельности)	Формы и методы контроля и оценки
Вид деятельности: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Практический опыт: консультирование 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; - 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.	Отчет по производственной практике.

