

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

**Учебной практики для специальности среднего профессионального
образования**

38.02.07 Банковское дело

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

Владимир – 2022 г.

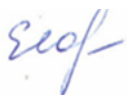
Рабочая программа учебной практики разработана основе
Федерального государственного образовательного стандарта
среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО)
по специальности

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 учебной практики для специальности СПО
38.02.07 Банковское дело
ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабо-
чих, 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 учебной практики, осуществляется реализация межпредметных связей, регионального компонента, раскрываются основные направления решения практических задач по ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

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 учебной практики для специальности СПО
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 учебной практики, осуществляется реализация межпредметных связей, регионального компонента, раскрываются основные направления решения практических задач по ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	7
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	13
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	15

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 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 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9.	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 учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен:

Вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»	
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; - 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 ценообра-

	зования 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 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 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
ПК1.1. ПК1.4. ПК1.6. ПК2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	36	1. Урок-экскурсия в банк.	Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	
			2. Занятия в лаборатории «Учебный банк». Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;	Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	
			3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».	Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	
			4. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.	Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	
			5. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной		

			организации.		
			6.Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.		
			7. Изучение стратегии развития банка.		
			8. Изучение модели компетенций сотрудников банка.		
			9. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.		
			10. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.		
Всего по разделу 1					36
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	36 ч	Занятия в лаборатории «Учебный банк:	Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	
			1.Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».	Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов	
			2.Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».	Тема 2.3 Формирование клиентской базы	
			3.Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение		

			по телефону».		
			4.Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».		
			5.Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».		
			6.Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».		
			7.Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.		
			8.Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.		
			9.Организация презентации банковских продуктов и услуг.		
			10.Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».		
			11.Тренинг		

			«Определение типа клиента».		
			12.Практикум «Моделирование поведения клиента».		
			Групповое обсуждение вопросов:		
			1.Основные ошибки в общении с клиентами.		
			2. Понятие «трудный клиент».		
			3.Причины появления трудных клиентов.		
			4.Преодоление безразличия клиентов.		
			5.Критерии выбора банка клиентами.		
			6.Причины, по которым клиент меняет банк.		
			7.Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.		
	Всего по разделу 2				36
	Всего по МДК 03.01				72

2.2. Тематический план и содержание учебной практики

Профессиональные модули и междисциплинарные курсы	Содержание практики		Объем часов
1	2		3
ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих			
МДК 03.01. Выполнение работ по профессии «Контролер (Сберегательно-го банка)»			72
Раздел 1. Банковские продукты и услуги	1.	Урок-экскурсия в банк.	36
	2.	Занятия в лаборатории «Учеб-ный 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.	
	7.	Изучение стратегии развития банка.	
	8.	Изучение модели компетенций сотрудников банка.	
	9.	Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.	
	10.	Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.	
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	1.	Занятия в лаборатории «Учебный банк:	36
	2.	Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».	
	3.	Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».	
	4.	Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».	
	5.	Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».	
	6.	Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».	
	7.	Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».	
	8.	Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.	
	9.	Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.	

	10.	Организация презентации банковских продуктов и услуг.	
	11.	Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».	
	12.	Тренинг «Определение типа клиента».	
	13.	Практикум «Моделирование поведения клиента».	
	14.	Групповое обсуждение вопросов:	
	15.	Основные ошибки в общении с клиентами.	
	16.	Понятие «трудный клиент».	
	17.	Причины появления трудных клиентов.	
	18.	Преодоление безразличия клиентов.	
	19.	Критерии выбора банка клиентами.	
	20.	Причины, по которым клиент меняет банк.	
	21.	Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально – техническое обеспечение

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Учебная лаборатория, оснащена оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия (бланки документов, образцы оформления документов и т.п.);
- комплект учебно-методической документации.
- техническими средства обучения:
- пакетами лицензионных программ (по выбору образовательной организации): MS Office 2016, СПС КонсультантПлюс, ГАРАНТ, бухгалтерская справочная система (БСС) «Система Главбух», «1С» (серия программ «1С: Бухгалтерия»), «АйТи» (семейство «БОСС»), «Атлант – Информ» (серия «Аккорд»), «Галактика – Парус» (серия программ «Галактика» и «Парус»), «ДИЦ» («Турбо – бухгалтер»), «Интеллект – сервис» (серия «БЭСТ»), «Инфин» (серия программных продуктов от «мини» до «макси»), «Информатик» («Инфо – бухгалтер»), «Инфософт» («Интегратор»), «Омега» (серия «Abacus»), «Цифей» («Эталон») и «R-Style Software Lab» («Универсальная бухгалтерия Кирилла и Мефодия», серия RS-Balance);
- мультимедиапроектор;
- интерактивная доска или экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации (при наличии).

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 учебной 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 учебной 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: 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.	Текущий контроль в форме: - защиты практических занятий; - решение практико-ориентированных ситуационных) заданий. Отчет по учебной практике.

