

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ,
ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ
Уровень: базовый**

Программа учебной практики ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 5 февраля 2018 года № 67, с изменениями и дополнениями от 13 июля 2021 г. и «Положения о практике» обучающихся государственного бюджетного и «Положения о практике» обучающихся государственного бюджетного образовательного учреждения профессиональной образовательной организации «Златоустовский техникум технологий и экономики».

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное образовательное учреждение профессиональная образовательная организация «Златоустовский техникум технологий и экономики»

Разработчики:

Волкова Е.Ю. – руководитель практики ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики»

Программа обсуждена на заседании цикловой комиссии социально – экономического и естественно-научного профиля

Протокол №___ от «__»_____2023 г.

Руководитель ПЦК

_____ А.К.Арсланова

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.03	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.03	7
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.03	12
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.03	14

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПМ. 03

1.1. Область применения программы учебной практики

Рабочая программа по учебной практике является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения программы учебной практики по ПМ. 03

В результате освоения программы учебной практики по ПМ.03 студент должен освоить основной вид деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.2.1. 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 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
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

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Выпускник, освоивший программу учебной практики СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело должен обладать профессиональными компетенциями

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям, должностям служащих (20002 Агент банка).
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. Личностные результаты реализации программы воспитания

ЛР 13	Мотивированный к качественному труду
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.

В результате освоения программы учебной практики по ПМ.03 студент должен:

Иметь практический опыт:	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - 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:	<ul style="list-style-type: none"> - 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

	<p>конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
--	--

1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики по ПМ.03 - 108 часов.

1.4. Форма контроля:

Учебная практика – 4 семестр, зачет

1.5. Формы проведения учебной практики

Учебная практика проводится в форме практической деятельности обучающихся под непосредственным руководством и контролем руководителя учебной практики, назначенного приказом директора ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики».

1.6. Место и время проведения учебной практики

Время прохождения практики определяется графиком учебного процесса.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении практики – 6 часов и не более 36 часов в неделю.

Учебная практика проводится в учебно-производственных мастерских ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики».

На обучающихся, проходящих учебную практику в учебно-производственных мастерских техникума распространяются правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка, действующие в техникуме.

1.7. Отчетная документация обучающегося по результатам учебной практики.

По итогам учебной практики обучающиеся обязаны предоставить:

- Дневник по учебной практике
- Аттестационный лист

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПМ.03

2.1. Структура программы учебной практики по ПМ.03

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля	Наименование разделов	Учебная практика	В т.ч. практическая подготовка, часов
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6.	ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Раздел 1.Банковские продукты и услуги	54	54
ПК 2.2		Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	54	54
	Учебная практика			
	Всего		108	108

2.2. Содержание программы по учебной практике по ПМ.03

Наименование профессионального модуля (ПМ), разделов и тем занятий учебной практики.	Содержание учебного материала	Объем часов
1	2	3
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям, должностям служащих	Содержание/ Практическая подготовка	
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		54
Тема 1.1 Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)	Ознакомление с предприятием. Составление характеристики предприятия (отраслевая принадлежность, техническое оснащение, технологические процессы и т. д.). Ознакомление с учетной политикой предприятия, штатным расписанием. Ознакомление с обязанностями агента банка. Составление должностной инструкции агента банка. Выявление потребностей Клиента и причины обращения в банк. Сбор информации о Клиенте и его потребностях.	6
Тема 1.2 Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.	Проведение анализа корпоративных стандартов обслуживания клиентов банка и их применение на практике.	6
Тема 1.3 Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.	Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации, структуры кодекса корпоративной этики и значение кодекса корпоративной этики.	6
Тема 1.4 Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.	Организация процесса управления КСО и ответственность за реализацию в области политики КСО	6

Тема 1.5 Изучение стратегии развития банка.	Классификация банковских стратегий, особенность их формирования и совершенствования. Финансовая стратегия банка - базы практики. Характеристика кредитной организации, оценка ее позиции на рынке.	6
Тема 1.6 Изучение модели компетенций сотрудников банка.	Персонал кредитной организации. Корпоративные компетенции в клиентоориентированной организации Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.	6
Тема 1.7 Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников	Функции и показатели эффективности сотрудников, измерения и расчет показателей.	6
Тема 1.8 Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов	Внешние и внутренние факторы банка, влияющие на оценку качества обслуживания клиентов.	6
Тема 1.9 Роль бренда в продвижении банковских продуктов	Составляющие банковского бренда и его преимущества.	6
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		54
Тема 2.1 Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников	Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». Обсудить темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту», «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».	6

Тема 2.2 Продажа банковских продуктов	«Канал продаж». Стратегии пакетирования банковских продуктов.	6
Тема 2.3 Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг	Деятельность банковского департамента и его функций в банковском процессе и делегирование обязанностей между работниками.	6
Тема 2.4 Определение типа клиента	«Трудный клиент». Причины появления трудных клиентов. Способы преодоление безразличия клиентов.	6
Тема 2.5 Критерии выбора банка клиентами.	Объективные и субъективные критерии банка. Факторы, необходимые при выборе банка.	6
Тема 2.6 Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами	Принципы взаимоотношений банка с клиентами и особенностей формирования взаимоотношений банка с клиентами.	6
Тема 2.7 Эффективное и неэффективное поведения консультантов	Особенности поведения консультантов, условий эффективного консультирования и признаков неэффективного поведения консультантов.	6
Тема 2.8 Анализ дистанционного банковского обслуживания	Преимущества использования дистанционного банковского обслуживания. Показатели эффективности ДБО.	6

Тема 2.9 Формирование клиентской базы. Зачет.	Данные необходимые для поиска потенциальных клиентов банка. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Зачет.	6
Итого		108

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПМ.03

3.1. Для реализации программы учебной практики по ПМ.03 имеется:

Учебно-производственная мастерская по компетенции Банковское дело, оснащенная оборудованием:

компьютеры с мониторами сист. блок (Core i3-9100F (3.60GHz/6Mb); частота процессора: 3.6 ГГц (4.2 ГГц, в режиме Turbo); оперативная память: DIMM DDR4 8 Gb; видеокарта RX 550, GDDR5; SSD: 512Гб; БП 450Вт. Монитор ACER K222HQLbd 21.5", черный экран: 21.5", частота: 60Гц, матрица TN+film с разрешением 1920x1080, отношением сторон 16:9, яркостью 200кд/м2, временем отклика 5мс, разъем D-SUB (VGA), DVI,

МФУ (принтер, сканер, копир) - МФУ лазерный HP LaserJet Pro MFP M28a RU, A4, лазерный

офисные столы и стулья

проектор ViewSonic PA502SP. Проекционная технология — DLP, разрешение 800 x 600, яркость 3500lm, контраст 22000:1, поддерживает HDMI, размер экрана 300", уровень шума 30дБ, комплектуется пультом дистанционного управления,

экран для проектора Digis Kontur-D DSKD-1104, 172x172 см, 1:1 напольный

стеллаж/шкаф для документов

универсальный детектор валют DoCash 530

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебной практики библиотечный фонд имеет печатные и электронные образовательные ресурсы:

3.2.1. Печатные издания

1. Основы банковского дела: учебник для СПО/ Е.Б.Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп.— М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2015. — 288 с..

2. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / В. А. Боровкова [и др.] ; под ред. В. А. Боровковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 390 с.

3. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник для СПО / Е. Ф. Жуков [и др.] ; под ред. Е. Ф. Жукова, Ю. А. Соколова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 301 с..

4. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учеб. пособие для СПО / О. И. Ларина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 251 с.

5. Костерина, Т. М. Банковское дело : учебник для СПО / Т. М. Костерина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 332 с.

6. Галанов В.А. Основы банковского дела: учебник для СПО. / В.А. Галанов. — 2-е изд. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 288 с. —

7. Банковское дело : учебник и практикум для СПО / под ред.В. А. Боровковой. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 623 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1.Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа <http://www.cbr.ru>

2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа <http://www.consultant.ru>

3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа <http://www.aero.garant.ru>

4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.

5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.

6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Элек-тронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankir.ru>.

3.2.3. Дополнительные источники

Нормативные документы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ с изменениями.

2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 23.05.2018 г.).

3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ « О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 23.04.2018 г.).

Дополнительные учебные издания

4. Банковский маркетинг: учебник/ под ред. д.э.н., проф. Ю.А. Ровенского, д.э.н. проф. Наточеевой Н.Н. / - М.: изд-во "Проспект", - 2016. - 271 с.

5. Банковское дело / ред. Г.Г. Коробова. - М.: Экономистъ, 2016. - 751 с.

6. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1. Общие вопросы банковской деятельности : учебник для бакалавриата / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 186 с.

7. Банковское дело. В 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов : учебник для бакалавров / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 301 с.

3.2.4. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.03 проводится рассредоточено в рамках профессионального модуля

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПМ.03

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках программы учебной практики	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	-экспертная оценка наблюдений за обучающимся -тестирование на профессиональную пригодность
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные.	-экспертная оценка наблюдений за обучающимся во время учебной практики
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	-интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося на практике
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при	-отчет по моделированию производственных ситуаций

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	-наблюдение и оценка достижений деятельности обучающихся на практике
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, клиентами банка в ходе практики.	-наблюдение и оценка достижений деятельности обучающихся на практике
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы.	-наблюдение и оценка достижений деятельности обучающихся на практике
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля -планирование обучающимися квалификационного и личностного уровня развития	-продукт самостоятельной работы (схемы, таблицы, расчеты и др.)
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	- отчет по поиску новых технологий в сфере банковской деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам	- наблюдение и оценка достижений деятельности обучающихся на практике

	профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.	- наблюдение и оценка достижений деятельности обучающихся на практике
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе выполнения работ по учебной практике, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	Оценка деятельности обучающегося в процессе выполнения работ по учебной практике, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	Оценка деятельности обучающегося в процессе выполнения работ по учебной практике, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций. Оценка умения решать профессиональные задачи с использованием современного программного обеспечения
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	Оценка деятельности обучающегося в процессе выполнения работ по учебной практике