

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
Самарский университет государственного управления  
«Международный институт рынка»**

**Отделение среднего профессионального образования**

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник управления прямых продаж  
Самарского отделения №6991 ПАО Сбербанк

  
Н.Ю. Белова

«29» \_\_\_\_\_ 2020 г.



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе  
АНО ВО Университет «МИР»

  
С.Н. Перов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(по профилю специальности)**

**по профессиональному модулю**

**ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям  
рабочих, должностям служащих (Агент банка)»**

**Для специальности**

**38.02.07 Банковское дело**

ОДОБРЕНА

на заседании ПЦК профессиональных  
дисциплин «Банковское дело»

Протокол № 1 от 18.08. 2020г.


Председатель ПЦК

 Н.А. Депутатова

СОГЛАСОВАНО

Заведующий отделением среднего  
профессионального образования

АНО ВО Университет «МИР»

 В.В. Баранова

Рабочая программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.14 № 67

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация высшего образования Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка»

**Составитель:**

М.А. Болдырев, к.э.н., преподаватель отделения СПО

**Рецензент:**

Н.Ю. Белова, Начальник управления прямых продаж Самарского отделения №6991 ПАО Сбербанк

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (по профилю специальности)

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной (по профилю специальности) практики (далее производственной практики) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 «Банковское дело», в части освоения специалистом основных видов профессиональной деятельности в соответствии с изучением профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)».

## 1.2. Цели и задачи производственной практики

Практика является обязательным разделом ППССЗ. Она представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Производственная практика проводится при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)».

Целью производственной практики является формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)».

Задачей производственной практики по специальности 38.02.07. «Банковское дело» является **приобретение практического опыта** по виду профессиональной деятельности «Выполнение работ по профессии «Агент банка».

## 1.3 Требования к результатам освоения практики

Виды профессиональной деятельности	Требования к умениям (практическому опыту)
Выполнение работ по профессии «Агент банка»	<ul style="list-style-type: none"><li>– Осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li><li>– Осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг.</li><li>– Выявлять мнения клиентов о качестве банковских услуг и предоставлять в банк.</li><li>– Выявлять потребности клиентов.</li><li>– Определять преимущества банковских продуктов для клиентов.</li><li>– Использовать различные формы продвижения банковских продуктов.</li><li>– Выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка.</li><li>– Формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка.</li><li>– Использовать личное имиджевое воздействие на клиента.</li><li>– Формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг.</li><li>– Организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг.</li></ul>

Виды профессиональной деятельности	Требования к умениям (практическому опыту)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ориентироваться в продуктовой линейке банка.</li> <li>– Консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка.</li> <li>– Консультировать клиентов по тарифам банка.</li> <li>– Переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка.</li> </ul>

Форма контроля – дифференцированный зачет

**1.4. Количество часов на производственную (по профилю специальности) практику:**

Всего 2 недели, 72 часа

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной (по профилю специальности) практики является сформированность у обучающихся общих и профессиональных компетенций, а также приобретение практических профессиональных умений в рамках профессионального модуля ПМ. 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)»:

<b>Вид профессиональной деятельности</b>	<b>Код</b>	<b>Наименование результатов освоения программы практики</b>
Выполнение работ по профессии 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

Результатом производственной практики является освоение общих компетенций ОК:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
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 иностранных языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план производственной практики

Код и наименование профессионального модуля	Виды работ	Наименование тем ПП	Кол-во часов по темам
<p>ПМ. 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с деятельностью кредитной организации</li> <li>- Изучение стратегии развития банка.</li> <li>Клиентоориентированность</li> <li>- Ознакомление с розничной деятельностью банка</li> <li>- Изучить продуктовую линейку банка.</li> <li>Дать характеристику депозитных, кредитных продуктов, банковских карт кредитной организации – базы практики. Составить схему «Особенности-Преимущества-Ценности»</li> <li>- Анализ клиентской базы кредитной организации. Сегментация клиентской базы</li> </ul>	<p>Тема 1. Банковские продукты и услуги. Тема 2. Изучение потребителей банковских услуг</p>	16
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Описать этапы продажи банковского продукта или услуги.</li> <li>- Описать одну из базовых моделей продаж банковского продукта или услуги.</li> <li>- Изложить процесс продажи банковского продукта или услуги (на конкретном примере)</li> <li>- Выявление мнения клиентов о качестве банковских услуг и представление собранной информации</li> <li>- Технологии привлечения клиентов, используемые в банке</li> <li>- Методы привлечения клиентов</li> <li>- Изучение форм продвижения банковских продуктов</li> <li>- Изучение бренда кредитной организации</li> </ul>	Тема 3. Технологии привлечения клиентов	16
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Изучение требований к менеджерам по продажам</li> <li>- Привести примеры каналов продвижения банковских продуктов и услуг с кратким описанием каждого из них.</li> <li>- Выявление потребностей клиентов</li> <li>- Основные формы продажи банковских продуктов, применяемых в кредитной организации</li> </ul>	Тема 4. Осуществление продажи банковских продуктов и услуг	16

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Описать пример использования информационных технологий в системе продаж банковских продуктов.</li> <li>- Условия успешной продажи банковских продуктов</li> <li>- Политика банка в области продаж банковских продуктов и услуг</li> <li>- Организация продаж с учетом жизненного цикла банковского продукта и услуги</li> <li>- Организация послепродажного обслуживания и сопровождение клиентов</li> <li>- Ценовая политика банка. Особенности ценообразования в банке</li> <li>- Установление принципов взаимоотношения банка с клиентами</li> <li>- Работа с возражениями клиентов</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Должностные обязанности консультанта банковских продуктов и услуг</li> <li>- Ведение переговоров с клиентами</li> <li>- Консультирование потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах</li> <li>- Консультирование клиентов по дистанционному банковскому обслуживанию, по карточным продуктам, открытию банковских вкладов, условиям потребительского кредитования</li> <li>- Консультирование клиентов по тарифам банка</li> <li>- Провести анализ оценок возражений клиентов.</li> <li>- Провести анализ конфликтных ситуаций и разработать способы их решения.</li> </ul>	Тема 5. Консультирование клиентов по видам банковских продуктов и услуг	16
	Формирование отчета по практике		8

#### 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

##### 4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики

- положение о практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;
- рабочая программа производственной практики;
- методические рекомендации по организации и прохождению производственной (по профилю) практики;
- график проведения практики;
- график консультаций;
- график защиты отчётов по практике.

## **4.2. Материально-техническое обеспечение практики**

### **Оборудование производственной практики:**

стол обучающегося, калькуляторы, нормативные правовые акты, бланковый материал.

### **Технические средства:**

компьютеры с установленной системой Гарант или Консультант Плюс.

## **4.3. Перечень учебных изданий, дополнительной литературы**

### **Нормативные правовые акты:**

- Гражданский кодекс Российской Федерации, (часть 1, часть 2), от 30.11.1994 №51 - ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. N 395-І "О банках и банковской деятельности" с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (с изм. и доп.)
- Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (с изм. и доп.)
- Федеральный закон от 07.08.2001 № 115 «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (с изм. и доп.)//КонсультантПлюс.
- Федеральный Закон от 30.12.2004 №218-ФЗ «О кредитных историях» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 21.12. 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (с изменениями и дополнениями)
- Инструкция Банка России от 28.06.2017 N 180-И "Об обязательных нормативах банков" (с изменениями и дополнениями)
- Положение Банка России от 10.04.2004 № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изм. и доп.)//КонсультантПлюс.
- Федеральный закон от 10.12.2003 N 173-ФЗ "О валютном регулировании и валютном контроле" (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" (с изменениями и дополнениями).
- Положение «О Платежном счете бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения» от 27.02.2017 N 579-П (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 19.06.2012 № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 24.04.2008 № 318-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Инструкция Центрального банка РФ от 30.05.2014 № 153-И «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов» (с изм. и доп.)
- Инструкция Банка России "О порядке осуществления уполномоченными банками (филиалами) отдельных видов банковских операций с наличной иностранной валютой и операций с чеками (в том числе дорожными чеками), номинальная стоимость которых указана в иностранной валюте, с участием физических лиц" № 136-И от 16.09.2010 (с изм. и доп.)



- Инструкция Банка России "О порядке выявления, временного хранения, гашения и уничтожения денежных знаков с радиоактивным загрязнением" № 131-И от 04.12.2007
- Указание Банка России от 27.02.2014 N 3194-У «О порядке раскрытия кредитными организациями информации о процентных ставках по договорам банковского вклада с физическими лицами»
- Указание Банка России "О порядке ведения кассовых операций с наличной иностранной валютой в уполномоченных банках на территории Российской Федерации" № 2054-У от 14.08.2008

#### **Основные источники:**

- Банковское право: учебник: / Е. А. Малыгина, В. Ю. Миронов, Н. В. Неверова и др. ; отв. ред. Е. В. Покачалова, Е. Н. Пастушенко. – Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 304 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573748>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0193-4. – DOI 10.23681/573748. – Текст: электронный.
- Белотелова, Н. П. Деньги. Кредит. Банки: учебник / Н. П. Белотелова, Ж. С. Белотелова. – 6-е изд., перераб. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 380 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115769>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03826-6. – Текст: электронный.
- Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник: / В. Т. Гришина, Л. А. Дробышева, Т. Л. Дашкова и др. ; под ред. Ю. В. Морозова, В. Т. Гришиной. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 446 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02263-0. – Текст : электронный.

#### **Дополнительные источники:**

- Пфау, Е.В. Технологии розничного банка : практическое пособие / Е.В. Пфау. – Москва : КНОРУС : ЦИПСИР, 2016. – 252 с. : табл., схем. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-406-04421-6. [Электронный ресурс].– URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441394>
- Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
- Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с.

#### **Ресурсы интернет**

- [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
- [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) - Официальный сайт Банка России
- <http://www.banki.ru>
- <http://www.bankclub.ru>
- <http://www.marketing.spb.ru/>

#### **Периодические издания:**

- Журнал «Деньги и кредит»
- Журнал «Статистический бюллетень Банка России»
- Журнал «Вестник Банка России»

#### **4.4. Требования к руководителям практики**

Требования к руководителям практики от АНО ВО Университет «МИР» при проведении производственной практики:

- проведение инструктажа по прохождению производственной практики;
- ознакомление с профессиональными компетенциями, которые обучающиеся должны освоить в ходе прохождения производственной практики;
- проведение инструктажа по заполнению дневника-отчёта о прохождении производственной практики;
- ознакомление с перечнем приложений к отчёту о прохождении производственной практики.

Требования к руководителям практики от организации:

- обеспечение прохождения всех этапов производственной практики в соответствии с рабочей программой профессионального модуля ПМ. 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент банка)»;
- контроль за прохождением производственной практики;
- обеспечение доступа к ознакомлению с документами, связанными с прохождением обучающихся производственной практики;
- оказание помощи в освоении профессиональных компетенций;
- оценка освоения обучающихся профессиональных компетенций в ходе прохождения производственной практики;
- оформление и составление аттестационного листа - характеристики обучающихся.

#### **4.5 Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности**

Обучающиеся в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие в организации правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

### **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ СТУДЕНТОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

Практика студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с Положением о практике студентов, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования в АНО ВО Университет «МИР».

При выборе мест происхождения практики студентами с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся. При определении мест учебной и производственной практик для студентов с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации индивидуальной программы реабилитации и медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

На основании личного заявления студента практика может проводиться в структурных подразделениях колледжа.

### **6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Формой отчётности обучающегося по производственной практике является письменный отчёт о выполнении работ, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся в соответствии с графиком защиты практики защищает отчёт по практике.

Работа над отчётом по производственной практике должна позволить руководителю оценить уровень развития общих, а также профессиональных компетенций, в рамках освоения профессионального модуля и установленных ФГОС СПО по конкретной специальности, или рабочей программой профессионального модуля.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчётных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания	Результаты обучения ПК, ОК	Наименование раздела, МДК, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> <li>– Осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг.</li> <li>– Выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк.</li> <li>– Определять преимущества банковских продуктов для клиентов.</li> <li>– -определять преимущества банковских продуктов для клиентов.</li> <li>– Использовать различные формы продвижения банковских продуктов.</li> <li>– Выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка.</li> <li>– Формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка.</li> <li>– Использовать личное имиджевое воздействие на клиента.</li> <li>– Формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг.</li> <li>– Организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг.</li> <li>– Ориентироваться в продуктовой линейке банка.</li> <li>– Консультировать потенциальных клиентов о</li> </ul>	<p>ОК 1 – 5, ОК 9-11 ПК 1.1, 1.4, 1.6, 2.2</p>	<p>Производственная практика ПМ.03</p>	<p>2-3</p>	<p>Экспертная оценка освоения общих и профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения производственной практики.</p>	<p>Итоговая защита отчёта по производственной (по профилю специальности) практике.</p>

<p>банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Консультировать клиентов по тарифам банка.</li> <li>– Переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Каналы для выявления потенциальных клиентов.</li> <li>– Принципы взаимоотношений банка с клиентами.</li> <li>– Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.</li> <li>– Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.</li> <li>– Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг.</li> <li>– Способы выявления потребностей клиентов.</li> <li>– Психологические типы клиентов.</li> <li>– Способы продвижения банковских продуктов.</li> <li>– Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.</li> <li>– Структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке.</li> <li>– Определение ценовой политики банка, ее объекты и типы.</li> <li>– Основные формы продаж банковских продуктов.</li> <li>– Организационно-управленческую структуру банка.</li> <li>– Составляющие успешного банковского бренда.</li> <li>– Роль бренда банка в продвижении</li> </ul>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>банковских продуктов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Особенности продажи банковских продуктов и услуг.</li> <li>– Приемы коммуникации.</li> <li>– Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.</li> <li>– Условия успешной продажи банковского продукта.</li> <li>– Политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг.</li> <li>– Основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений.</li> <li>– Этапы продажи банковских продуктов и услуг.</li> <li>– Организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.</li> <li>– Понятие продуктовой линейки банка и ее структуру.</li> <li>– Определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта.</li> <li>– Классификацию банковских операций.</li> <li>– Особенности банковских услуг и их классификацию.</li> <li>– Параметры и критерии качества банковских услуг.</li> <li>– Понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы.</li> </ul>						
						<p>Билеты к квалификационному экзамену</p>

