

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ В.Г. Чумак

Приказ № 222/01-а от 09.11.2023г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
программа профессиональной подготовки по профессии рабочего,
должности служащего 20002 Агент банка

г. Самара, 2023

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 Агент банка разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02. 2018 № 67; в соответствии с Приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»; с учетом профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 645н; профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н.

Организация-разработчик: АНО ВО Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка»

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего
20002 Агент банка

1. Пояснительная записка

1.1. Общие положения

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 Агент банка разработана в соответствии с:

1) Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 07.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации»;

2) Приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

3) Постановлением Госстандарта РФ от 26.12.1994 N 367 (ред. от 19.06.2012) «О принятии и введении в действие Общероссийского классификатора профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94» (вместе с «ОК 016-94. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов») (дата введения 01.01.1996);

4) Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 г., № 67;

5) Приказом Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59784);

6) Профессиональным стандартом «Специалист по платёжным услугам», утверждённым приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 645н;

7) Профессиональным стандартом «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н.

1.2. Цель реализации программы

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 Агент банка направлена на формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений, необходимых для выполнения функциональных обязанностей по должности служащего Агент банка, содержащихся в соответствующих профессиональных стандартах (табл.1) и Техническом описании компетенции «Банковское дело» для проведения демонстрационного экзамена.

Таблица 1 - Характеристика обобщенных трудовых функций применяемых профессиональных стандартов (ПС)

Код и наименование ПС	Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции
08.027 Специалист по платёжным услугам	А. Выполнение расчетных операций	А/01.4 Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов А/03.4 Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов А/04.4 Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях
08.019 Специалист по	А. Проведение комплекса мероприятий для	А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредит и выбора кредитной

потребительскому кредитованию	определения целесообразности предоставления потенциальному заемщику потребительского кредита	программы А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита А/03.5 Заключение договора потребительского кредита
	В. Контроль исполнения обязательств по договорам потребительского кредита и мониторинг качества потребительских кредитов	В/01.5 Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита В/02.5 Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита В/03.5 Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери

1.3. Планируемые результаты обучения

Обучающийся, освоивший программу, должен обладать общими и профессиональными компетенциями в соответствии с осваиваемыми видами профессиональной деятельности:

Результатом освоения программы профессионального обучения является овладение слушателями:

- 1) профессиональными компетенциями (ПК):
 - ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами.
 - ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг.
 - ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг.
- 2) общими компетенциями (ОК):
 - 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.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения программы должен:

иметь практический опыт:

- а) осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов;
- б) обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт;
- в) осуществления и оформления предоставления и сопровождения выданных кредитов;
- г) консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.

должен 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;
- должен 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.

1.4. Категории обучающихся

лица, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего;

лица, получающие новую профессию рабочего или должность служащего.

144 академических часа 144 академических часа 144 академических часа

1.5. Трудоемкости обучения

144 академических часа

1.6. Форма обучения

очная

2.3.Содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия
Раздел 1 Основы организации банковского дела	
Тема 1. Правовые основы осуществления банковских операций и их классификация	Содержание
	Структура банковской системы России
	Сущность и основные правила проведения банковских операций.
	Классификация банковских операций и их краткая характеристика.
	Цели деятельности, статус, функции и операции Банка России
Тема 2. Экономическое содержание пассивных и активных операций банков.	Содержание
	Сущность пассивных операций банков. Структура собственных средств.
	Уставный капитал кредитной организации, порядок его формирования
	Резервный фонд кредитной организации, его назначение, порядок образования
	Общая характеристика активных банковских операций, их структура
	Классификация банковских активов.
	Практическое занятие № 1
	Анализ собственных средств и обязательств банка
	Практическое занятие № 2
Анализ банковских активов	
Раздел 2 Расчетно-кассовое обслуживание клиентов	
Тема 3. Организация безналичных расчетов	Содержание
	Понятие расчетных операций.
	Нормативно-правовое регулирование расчетных операций
	Сущность расчетов платежными поручениями
	Сущность расчетов платежными требованиями
	Акцептная и безакцептная формы оплаты
	Сущность расчетов инкассовыми поручениями
	Сущность и участники аккредитивной формы расчетов
	Сущность и участники чековой формы расчетов
	Практическое занятие № 3
	Оформление платежного поручения
	Практическое занятие № 4
	Оформление платежного требования
	Практическое занятие № 5
Оформление инкассового поручения	
Тема 4. Кассовые операции банка	Содержание
	Организация работы с денежной наличностью в кредитной организации
	Приходные кассовые операции
	Расходные кассовые операции
	Организация работы службы инкассации
	Практическое занятие № 6
Составление приходных и расходных кассовых документов	
Раздел 3 Осуществление депозитных операций	
Тема 5. Открытие и обслуживание	Содержание
	Нормативно-правовое регулирование депозитных операций.

вкладов и депозитов	Порядок открытия и распоряжения вкладами.
	Использование технологии машинного обучения при биометрической идентификации клиента и формировании его цифрового профиля
	Виды и режимы депозитных счетов, открываемых в банке клиентам
	Депозитные операции с использованием технологии цифрового банкинга
	Практическое занятие № 7
	Порядок оформления депозитного договора
	Практическое занятие № 8
	Решение задач по определению суммы процентов по депозитам до востребования
	Практическое занятие № 9
	Решение задач по определению суммы процентов по срочным депозитам
Практическое занятие № 10	
Решение задач по определению суммы процентов по срочным депозитам с условием капитализации	
Раздел 4 Организация кредитной работы	
Тема 6. Осуществление кредитных операций	Содержание
	Основные этапы выдачи и погашения кредита
	Способы обеспечения возвратности кредита
	Порядок определения кредитоспособности заемщика
	Использование метода кредитного скоринга и технологии интеллектуального анализа данных при оценке потенциального заемщика.
	Порядок оформления кредитного договора
	Порядок предоставления и погашения банковских кредитов
	Потребительское кредитование
	Ипотечное кредитование
	Практическое занятие № 11
	Кейс «Принятие решения о кредитовании заемщика с учетом оценки кредитного риска»
	Практическое занятие № 12
	Интерактивный практикум «Потребительский кредит»
	Практическое занятие № 13
Решение задач на составление графика погашения основного долга и процентов по кредиту	
Практическое занятие № 14	
Решение задач на определение достаточности обеспечения по кредиту	
Раздел 5 Осуществление операций с банковскими картами	
Тема 7. Осуществление и оформление операций с банковскими картами	Содержание
	Нормативно-правовые акты, регламентирующие операции с банковскими картами
	Виды платежных систем
	Виды банковских карт
	Операции, проводимые с использованием банковских карт
	Условия и порядок выдачи банковских карт
	Практическое занятие № 15
Порядок оформления выдачи дебетовых карт	

	Практическое занятие № 16
	Интерактивный практикум «Кредитная карта»
	Практическое занятие № 17
	Решение задач по определению суммы комиссии за обслуживание специальных карточных счетов
	Практическое занятие № 18
	Решение задач по определению суммы процентов по кредитным картам с овердрафтом
Раздел 6 Консультирование, презентация и продажа банковских продуктов	
Тема 8. Изучение потребителей банковских услуг. Формирование клиентской базы	Содержание
	Исследование банковского рынка. Наблюдение за рынком. Прогнозирование рынка. Изучение потребителей банковских услуг.
	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка.
	Мотивация клиента при выборе банковского продукта.
	Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.
	Практическое занятие № 19
	Составление матрицы спроса.
	Практическое занятие № 20
	Анализ клиентской базы.
	Практическое занятие № 21
Сегментация клиентской базы коммерческого банка.	
Тема 9. Технологии привлечения клиентов	Содержание
	Способы привлечения клиентов. Налаживание обратной связи с клиентами.
	Работа по привлечению в банк новых клиентов.
	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.
	Стратегии банка по привлечению клиентов. Каналы привлечения клиентов. Особенности их применения для различных групп клиентов. Меры, предпринимаемые банками для привлечения клиентов. Реклама. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.
	Практическое занятие № 22
	Работа в малых группах «Анализ банковской рекламы».
	Практическое занятие № 23
Тренинг «Разработка скриптов (речевых модулей) при продажах банковских продуктов и услуг».	
Тема 10. Осуществление продажи банковских продуктов и услуг	Содержание
	1. Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ретейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Стратегия продаж банковских продуктов и услуг, виды и характеристика. Основные методы продаж. Планирование продаж с учетом жизненного цикла банковского продукта и услуги. Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг. Этапы продажи банковских продуктов и услуг.

	<p>Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.</p> <p>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).</p> <p>Практическое занятие № 24</p> <p>Деловая игра «Новый банковский продукт» (представление с презентацией).</p> <p>Практическое занятие № 25</p> <p>Тренинг «Разработка стратегии продажи банковских продуктов и услуг»</p> <p>Зачет</p>
<p>Учебная практика:</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Урок-экскурсия в банк. 2. Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности 3. Занятия в кабинете, оснащённом ПК. Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 4. Занятия в кабинете, оснащённом ПК: <ul style="list-style-type: none"> – Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». – Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». – Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». – Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». – Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». – Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. – Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. – Организация презентации банковских продуктов и услуг. – Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». – Тренинг «Определение типа клиента». – Практикум «Моделирование поведения клиента». – Групповое обсуждение вопросов: <ul style="list-style-type: none"> - Основные ошибки в общении с клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. 	
<p>Производственная практика:</p> <p>Виды работ:</p>	

1. Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, ознакомление с правилами внутреннего распорядка.
2. Знакомство с банком
3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. Изучение характеристик депозитных, кредитных продуктов, банковских карт кредитной организации – базы практики
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) сделок клиентов.
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.

3. Организационно-педагогические условия реализации образовательной программы

3.1. Материально-технические условия реализации программы

Реализация программы профессионального обучения предполагает наличие кабинета, оснащенного ПК с рабочими местами по количеству обучающихся.

Оборудование учебного кабинета: инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: компьютер, интерактивное оборудование, информационно-справочные программы «Консультант», «Гарант», Интернет-ресурсы.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные правовые акты:

- Гражданский кодекс Российской Федерации, (часть 1, часть 2), от 30.11.1994 №51 - ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. N 395-1 «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 изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.
- 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)
- Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-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).

Основные источники:

- Банковское право: учебник: / Е. А. Малыхина, 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
- Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 323 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684408> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04536-3. – Текст : электронный.

Дополнительные:

- Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 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

- <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
- <http://www.cbr.ru> - Официальный сайт Банка России
- <http://www.banki.ru> – Информационный банковский портал
- <http://www.arb.ru> - Материалы сайта Ассоциации российских банков
- <http://www.bankir.ru> - Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru

Периодические издания:

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

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение:

Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Квалифицированные специалисты кредитных организаций.

3.4. Реализация программы для лиц с ограниченными возможностями

1. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (при наличии контингента) может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа, подразумевающая две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала, и углубленное изучение материала и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

2. Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в одной из форм, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Перечень учебно-методического обеспечения для обучающихся по дисциплине:

- С нарушением слуха: в печатной форме, в форме электронного документа;
- С нарушением зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа;
- С нарушением опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа;

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения: мультимедийное оборудование с возможностью экранного увеличения для студентов с нарушением зрения, источники питания для индивидуальных технических средств.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.

4. Формы аттестации

Освоение программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка» завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Итоговая аттестация (квалификационный экзамен) для обучающихся проводится в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Квалификационный экзамен проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

Квалификационный экзамен проводится с целью определения уровня освоения выпускником профессиональных и общих компетенций, предусмотренных программой профессиональной

подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Дата и место проведения квалификационного экзамена определяются расписанием.

Квалификационный экзамен проводится по билетам, каждый из которых содержит 2 задания.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Контроль и оценка результатов освоения программы профессионального обучения

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами	Демонстрация профессиональных знаний при установлении деловых контактов с потенциальными клиентами банка	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг	Демонстрация профессиональных знаний характеристик продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления банковских услуг.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг	Демонстрация профессиональных знаний при осуществлении продаж банковских продуктов и услуг	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Выбирать способы решения	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения	Оценка деятельности обучающегося в процессе

задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке РФ с учетом особенностей социального и культурного	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен

контекста.		
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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен
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 по финансовой грамотности при совершении операций и сделок	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике. Квалификационный экзамен

Результаты квалификационного экзамена определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день.

Оценка выставляется по следующим критериям:

Критерии оценки квалификационного экзамена

%	баллы	Оценка по 5-ти балльной шкале
90 – 100	43 - 48	5
75 - 89	36 - 42	4
60 – 74	28 - 35	3
Менее 60	Менее 28	2

Детализация оценивания квалификационного экзамена представлена в Фонде оценочных средств (Приложение 2).

5. Оценочные материалы и иные компоненты

Перечень вопросов для подготовки к квалификационному экзамену

1. Понятие банковского продукта и услуги, их различия.
2. Свойства и функции банковских продуктов
3. Продуктовая линейка банка: понятие и характеристика.
4. Общая характеристика основных видов банковских продуктов и услуг
5. Классификация банковских услуг
6. Характеристики банковского продукта, влияющие на его конкурентоспособность
7. Базовый и расширенный ассортимент услуг.
8. Реестр услуг.
9. Розничный бизнес банка
10. Виды банковских депозитов
11. Классификация банковских депозитов в разрезе клиентских групп
12. Идентификация клиентов
13. Кредитные продукты, условия предоставления
14. Организация контроля качества обслуживания
15. «Консультирование»: основные понятия и определения.
16. «Консультационные услуги»: основные понятия и определения.
17. Свойства консультационных услуг
18. Консультационные услуги банков общего характера
19. Классификация консультационных услуг общего характера
20. Консультационные услуги банков специального характера
21. Понятие профессиональной банковской этики. Нормы этического поведения.
22. Коммуникации в банковской сфере. Корпоративные принципы работы с клиентами.
23. Типы клиентов. Сегментирование клиентов
24. Работа с возражениями
25. Основные способы привлечения клиентов
26. Понятие «продажа»
27. Особенности продажи банковских продуктов и услуг.
28. Базовые модели продаж: продажа, ориентированная на продукт; продажа, ориентированная на клиента
29. Клиенто-ориентированная стратегия управления в банковской деятельности
30. Правила эффективной продажи банковских продуктов
31. Планирование объемов продаж банковских продуктов и услуг
32. Понятие стратегии продаж
33. Формирование конкурентного продуктового предложения
34. Сегментация банковского рынка
35. Виды сегментации и маркетинговые стратегии
36. Управление спросом
37. Виды спроса и маркетинговые стратегии
38. Прогнозирование спроса на банковские продукты и услуги
39. Рекламные приемы банков. Материалы банковского продвижения
40. Алгоритм для организации продаж банковских продуктов
41. Этапы продаж банковских продуктов и услуг
42. Методы стимулирования продаж в банке
43. Основные методы продажи банковских продуктов
44. Метод заранее отработанного подхода

45. Метод, основанный на удовлетворении имеющихся нужд и запросов клиента
46. Метод формирования нужд и запросов клиента
47. Пакетное предложение банковских услуг
48. Кросс-продажи
49. Кобрендинговые программы
50. Использование информационных технологий в системе продаж банковских продуктов
51. Дистанционное банковское обслуживание
52. Потребности клиентов. Способы выявления потребностей клиентов
53. Типология клиентов (покупателей) и способы их визуальной оценки
54. Поведение клиентов и методы его изучения. Моделирование поведения клиентов
55. Прямой маркетинг. Основные формы прямого маркетинга
56. Лояльность клиента: методы оценки и повышения
57. Приемы и методы завершения продаж
58. Работа с отказами клиента

6. Приложения

- 6.1. Приложение № 1 Рабочая программа учебной дисциплины «Агент банка».
- 6.2. Приложение № 2 Фонд оценочных средств для оценки образовательных результатов по программе профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка».
- 6.3. Приложение № 3 Рабочая программа учебной практики.
- 6.4. Приложение № 4 Рабочая программа производственной практики.
- 6.5. Приложение № 5 Рабочая программа воспитания
- 6.6. Приложение № 6 Методические указания по организации и прохождению учебной и производственной практикам

Приложение № 1
к основной программе профессионального обучения
программе профессиональной подготовки
по профессии рабочего, должности служащего
20002 «Агент банка»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ В.Г. Чумак

Приказ № 222/01-а от 09.11.2023г.

Рабочая программа учебной дисциплины

«Агент банка»

Автор программы:
Старикова Т.Е.

Самара 2023

1. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего по профессии 20002 «Агент банка».

1.2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Цель:

формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений, необходимых для выполнения функциональных обязанностей по должности служащего Агент банка

Задачи:

овладение указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен 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.

2. Объем учебной дисциплины «Агент банка» и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Общий объем	86
Самостоятельная работа	Не предусмотрено
теоретическое обучение	36
лабораторные работы	Не предусмотрено
практические занятия	49
Форма контроля	Зачет (1 час)

3. Содержание рабочей программы учебной дисциплины «Агент банка»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
Раздел 1 Основы организации банковского дела				
Тема 1. Правовые основы осуществления банковских операций и их классификация	Содержание	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11	
	Структура банковской системы России			
	Сущность и основные правила проведения банковских операций.			
	Классификация банковских операций и их краткая характеристика.			
	Цели деятельности, статус, функции и операции Банка России			
Тема 2. Экономическое содержание пассивных и активных операций банков.	Содержание	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11	
	Сущность пассивных операций банков. Структура собственных средств.			
	Уставный капитал кредитной организации, порядок его формирования			
	Резервный фонд кредитной организации, его назначение, порядок образования			
	Общая характеристика активных банковских операций, их структура			
	Классификация банковских активов.			
	Практическое занятие № 1	2		
	Анализ собственных средств и обязательств банка			
Практическое занятие № 2	2			
Анализ банковских активов				
Раздел 2 Расчетно-кассовое обслуживание клиентов				
Тема 3. Организация безналичных расчетов	Содержание	4	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3	
	Понятие расчетных операций.			
	Нормативно-правовое регулирование расчетных операций			
	Сущность расчетов платежными поручениями			
	Сущность расчетов платежными требованиями			
	Акцептная и безакцептная формы оплаты			
	Сущность расчетов инкассовыми поручениями			
Сущность и участники аккредитивной формы расчетов				

	Сущность и участники чековой формы расчетов		
	Практическое занятие № 3	2	
	Оформление платежного поручения		
	Практическое занятие № 4	2	
	Оформление платежного требования		
	Практическое занятие № 5	2	
	Оформление инкассового поручения		
Тема 4. Кассовые операции банка	Содержание	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3
	Организация работы с денежной наличностью в кредитной организации		
	Приходные кассовые операции		
	Расходные кассовые операции		
	Организация работы службы инкассации		
	Практическое занятие № 6	2	
	Составление приходных и расходных кассовых документов		
Раздел 3 Осуществление депозитных операций			
Тема 5. Открытие и обслуживание вкладов и депозитов	Содержание	6	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3
	Нормативно-правовое регулирование депозитных операций.		
	Порядок открытия и распоряжения вкладами.		
	Использование технологии машинного обучения при биометрической идентификации клиента и формировании его цифрового профиля		
	Виды и режимы депозитных счетов, открываемых в банке клиентам		
	Депозитные операции с использованием технологии цифрового банкинга		
	Практическое занятие № 7	2	
	Порядок оформления депозитного договора		
	Практическое занятие № 8	2	
	Решение задач по определению суммы процентов по депозитам до востребования		
	Практическое занятие № 9	2	
	Решение задач по определению суммы процентов по срочным депозитам		
	Практическое занятие № 10	2	
Решение задач по определению суммы процентов по срочным депозитам с условием капитализации			
Раздел 4 Организация кредитной работы			
Тема 6.	Содержание	6	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11

Осуществление кредитных операций	Основные этапы выдачи и погашения кредита	2	ПК 1, ПК 2, ПК 3	
	Способы обеспечения возвратности кредита			
	Порядок определения кредитоспособности заемщика			
	Использование метода кредитного скоринга и технологии интеллектуального анализа данных при оценке потенциального заемщика.			
	Порядок оформления кредитного договора			
	Порядок предоставления и погашения банковских кредитов			
	Потребительское кредитование			
	Ипотечное кредитование			
	Практическое занятие № 11			
	Кейс «Принятие решения о кредитовании заемщика с учетом оценки кредитного риска»			
	Практическое занятие № 12			2
	Интерактивный практикум «Потребительский кредит»			
	Практическое занятие № 13			2
	Решение задач на составление графика погашения основного долга и процентов по кредиту			
Практическое занятие № 14	2			
Решение задач на определение достаточности обеспечения по кредиту				
Раздел 5 Осуществление операций с банковскими картами				
Тема 7. Осуществление и оформление операций с банковскими картами	Содержание	6	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3	
	Нормативно-правовые акты, регламентирующие операции с банковскими картами			
	Виды платежных систем			
	Виды банковских карт			
	Операции, проводимые с использованием банковских карт			
	Условия и порядок выдачи банковских карт			
	Практическое занятие № 15			2
	Порядок оформления выдачи дебетовых карт			
	Практическое занятие № 16			2
	Интерактивный практикум «Кредитная карта»			
	Практическое занятие № 17			2
Решение задач по определению суммы комиссии за обслуживание специальных карточных счетов				

	Практическое занятие № 18	2	
	Решение задач по определению суммы процентов по кредитным картам с овердрафтом		
Раздел 6 Консультирование, презентация и продажа банковских продуктов			
Тема 8. Изучение потребителей банковских услуг. Формирование клиентской базы	Содержание	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3,
	Исследование банковского рынка. Наблюдение за рынком. Прогнозирование рынка. Изучение потребителей банковских услуг.		
	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка.		
	Мотивация клиента при выборе банковского продукта.		
	Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.		
	Практическое занятие № 19		
	Составление матрицы спроса.	2	
	Практическое занятие № 20		
	Анализ клиентской базы.	2	
Тема 9. Технологии привлечения клиентов	Содержание	2	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3,
	Способы привлечения клиентов. Налаживание обратной связи с клиентами.		
	Работа по привлечению в банк новых клиентов.		
	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.		
	Стратегии банка по привлечению клиентов. Каналы привлечения клиентов. Особенности их применения для различных групп клиентов. Меры, предпринимаемые банками для привлечения клиентов. Реклама. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		
	Практическое занятие № 22	2	
	Работа в малых группах «Анализ банковской рекламы».		
	Практическое занятие № 23	2	
	Тренинг «Разработка скриптов (речевых модулей) при продажах банковских продуктов и услуг».		
Тема 10. Осуществление	Содержание	4	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3,
	1. Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж		

продажи банковских продуктов и услуг	в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ретейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов.		
	Стратегия продаж банковских продуктов и услуг, виды и характеристика. Основные методы продаж. Планирование продаж с учетом жизненного цикла банковского продукта и услуги. Методы, принципы и формы организации продаж банковских продуктов и услуг. Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов.		
	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).		
	Практическое занятие № 24	2	
	Деловая игра «Новый банковский продукт» (представление с презентацией).		
	Практическое занятие № 25	1	
	Тренинг «Разработка стратегии продажи банковских продуктов и услуг»		
Зачет		1	ОК 1 – 5, ОК 9 - 11 ПК 1, ПК 2, ПК 3,
Всего		86	

4. Условия реализации программы учебной дисциплины «Агент банка»

Для реализации программы должны быть предусмотрены следующие помещения: кабинет, оснащенный ПК с рабочими местами по количеству обучающихся.

5. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины «Агент банка»

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Знания:		
<p>определение банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; классификация банковских операций; особенности банковских услуг и их классификацию; параметры и критерии качества банковских услуг; понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы; структура 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.</p>	<p>Полнота продемонстрированных знаний и умение применять их при решении практических задач</p>	<p>Зачет</p>
Умения:		
<p>поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</p>	<p>Выполнение практических задач в соответствии с заданием</p>	<p>Практические занятия</p>

<p>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.</p>		
---	--	--

Приложение № 2
к основной программе профессионального обучения
программе профессиональной подготовки
по профессии рабочего, должности служащего
20002 «Агент банка»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ В.Г. Чумак

Приказ № 222/01-а от 09.11.2023г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ДЛЯ ОЦЕНКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПО
ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
20002 «АГЕНТ БАНКА»**

Самара, 2023

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящий комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки освоения итоговых образовательных результатов по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Нормативными основаниями проведения оценочной процедуры по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»:

- 1) Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 07.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации»;
- 2) Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»
- 3) Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 5 февраля 2018 года, № 67;
- 4) Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59784);
- 5) Профессиональный стандарт «Специалист по платёжным услугам», утверждённый приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016г. № 645н;
- 6) Профессиональный стандарт «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н;
- 7) Положение о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в АНО ВО Университет «МИР»;
- 8) Положение об экзамене (квалификационном) в АНО ВО Университет «МИР».

Инструментарий оценки, входящий в данный комплект оценочных средств, содержит один вариант практического задания по оценке овладения обучающимися профессиональными компетенциями, необходимыми для выполнения функциональных обязанностей по должности служащего Агент банка.

Практическое задание разработано на основе нормативно-правовых актов и учебной литературы:

- Гражданский кодекс Российской Федерации, (часть 1, часть 2), от 30.11.1994 №51 - ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ, с изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. N 395-1 «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 изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации" с изменениями и дополнениями.
- 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)
- Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-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).
- Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с.
- 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
- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.
- 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.
- Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 323 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684408> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04536-3. – Текст : электронный.
- <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
- <http://www.cbr.ru> - Официальный сайт Банка России
- <http://www.banki.ru> – Информационный банковский портал
- <http://www.arb.ru> - Материалы сайта Ассоциации российских банков
- <http://www.bankir.ru> - Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru
- Журнал «Деньги и кредит»
- Журнал «Статистический бюллетень Банка России»
- Журнал «Вестник Банка России»

Для оценки образовательных результатов используется метод сопоставления параметров продемонстрированной деятельности и метод сопоставления характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

На основании графика учебного процесса при реализации программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка» определяется дата проведения итоговой оценочной процедуры.

Для оценки освоения результатов профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка» проводится квалификационный экзамен.

Результаты оценочной процедуры заносятся в протокол квалификационного экзамена (один общий на группу) и подписываются всеми членами аттестационной комиссии.

2. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Виды профессиональной деятельности

«Выполнение работ по профессии «Агент банка»

2.2. Предметы оценивания

ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами;

ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг;

ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг

2.3. Требования к деятельности обучающегося по профессиональным компетенциям

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами	Уметь: выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг Знать: особенности банковских услуг, ценовую политику банка в отношении обслуживания клиентов; приемы коммуникации; принципы взаимоотношений банка с клиентами
ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг	Уметь: выявлять потребности клиентов; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг Знать: продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; способы выявления потребностей клиентов; психологические типы клиентов; способы продвижения банковских продуктов; отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; определение ценовой политики банка, ее объекты и типы.
ПК 3. Производить продажу банковских	Уметь: выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;

<p>продуктов и услуг</p>	<p>выявлять потребности клиентов; определять преимущества банковских продуктов для клиентов; использовать различные формы продвижения банковских продуктов и услуг; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг, осуществлять продажу банковских продуктов и услуг.</p> <p>Знать: составляющие успешного банковского бренда; роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; особенности и основные формы продажи банковских продуктов и услуг; приёмы коммуникации; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; условия успешной продажи банковского продукта; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг</p>
--------------------------	--

2.4. Объекты оценки

<p>Уметь: выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</p> <p>использовать личное имиджевое воздействие на клиента; формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг</p> <p>Знать: особенности банковских услуг, ценовую политику банка в отношении обслуживания клиентов; приемы коммуникации; принципы взаимоотношений банка с клиентами</p>	<p>Владение навыками сбора информации, использования ее с целью поиска клиентов, выявления потребностей клиентов, консультирования клиентов, поиска информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг.</p> <p>Знание способов и методов привлечения клиентов к банковским продуктам и услугам, ценовой политики банка в отношении расчетно-кассового обслуживания клиентов; знание приемов коммуникации; принципов взаимоотношения банка с клиентами</p>
<p>Уметь: выявлять потребности клиентов; консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг</p> <p>Знать: продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; способы выявления потребностей клиентов; психологические типы клиентов; способы продвижения банковских продуктов;</p> <p>отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; определение ценовой политики банка, ее объекты и типы.</p>	<p>Владение навыками выявления потребностей клиентов, использования различных форм продвижения банковских продуктов, выявления мнения клиентов о качестве банковских услуг</p> <p>Знание банковских продуктов и услуг, методов оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; знание способов выявления потребностей клиентов; способы продвижения банковских продуктов; особенности ценообразования в банке</p>
<p>Уметь: выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</p>	<p>Владение навыками проведения презентации банковских продуктов и</p>

<p>выявлять потребности клиентов; определять преимущества банковских продуктов для клиентов; использовать различные формы продвижения банковских продуктов и услуг; организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг, осуществлять продажу банковских продуктов и услуг.</p> <p>Знать: составляющие успешного банковского бренда; роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; особенности и основные формы продажи банковских продуктов и услуг; приёмы коммуникации; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; условия успешной продажи банковского продукта; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг</p>	<p>услуг; позитивного воздействия на клиентов; предлагать выгодные как для банка, так и клиента схемы обслуживания</p> <p>Знание приемов коммуникации, правил подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; условий успешной продажи банковского продукта; политики банка в области продаж банковских продуктов и услуг; понимание роли бренда банка в продвижении банковских продуктов; основные формы продаж</p>
--	--

2.5. Требования к кадровому обеспечению оценки освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

Для оценки создается комиссия в составе:

- председателя (руководитель/ведущий специалист коммерческого банка);
- двух экспертов-экзаменаторов (преподаватели факультета СПО Университета);
- секретаря (преподаватель/представитель администрации факультета СПО Университета).

3. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ОЦЕНКИ

3.1. Комплексное практическое задание по оценке освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

Карточка – задание (экзаменационный билет)

Задание 1. Необходимо составить презентацию по розничной продуктовой линейке банка. Количество слайдов – не менее 12 и не более 20. В презентации должно быть дано общее представление о расчетных продуктах банка, денежных переводах, банковских картах, кредитных продуктах. С помощью презентации обучающийся должен грамотно, учитывая все правила общения с клиентом, провести консультацию, раскрыв основные преимущества банковского продукта, условия его предоставления, перечень необходимых документов (при необходимости)

Критерии оценки: полнота характеристики банковского продукта, осуществление коммуникации с аудиторией (предполагаемыми клиентами), верное использование общепринятой банковской терминологии, владение информационными технологиями

Задание 2. В банк обратился молодой человек в возрасте 22 лет. Он желает приобрести кредитную карту (получить потребительский кредит/...). Проконсультируйте клиента банка об условиях получения кредитной карты (потребительского кредита). В процессе общения с предполагаемым клиентом осуществите кросс-продажу.

Критерии оценки: установление контакта с собеседником, умение произвести подбор необходимого клиенту банковского продукта, знание основных характеристик продукта, умение вести переговоры, консультировать клиента

Примечание. При выполнении задания можно пользоваться информацией о банковских продуктах на официальных сайтах кредитных организаций. Презентацию выполнить в формате PowerPoint.

3.2. Порядок выполнения комплексного практического задания по оценке освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

1. Занять рабочее место по указанию эксперта-экзаменатора.
2. Получить и изучить экзаменационный билет (карточка-задание)
3. Организовать рабочее место, подготовить компьютер к работе.
4. Подготовить ответы на все вопросы экзаменационного билета.
5. Представить презентацию и разыграть диалог с предполагаемыми клиентами.

3.3. Обеспечение процедуры оценки, в т.ч. расходные материалы в расчете на одного обучающегося

ПК 1	ПК 2	ПК 3
1. Карточка-задание.	1. Карточка-задание.	1. Карточка-задание.

3.4. Оборудование, инвентарь в расчете на одного обучающегося

ПК 1	ПК 2	ПК 3
Компьютер	Компьютер	Компьютер
Оборудование: Компьютеры, проектор, экран, доступ к сети Интернет для доступа к информационным ресурсам		

3.5. Документация:

Нормативно-правовые источники:

- 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 395-1 «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 изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.
- 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)
- Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-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).

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
- Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 323 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684408> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04536-3. – Текст : электронный.

Дополнительные:

- Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.

- Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 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

- <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
- <http://www.cbr.ru> - Официальный сайт Банка России
- <http://www.banki.ru> – Информационный банковский портал
- <http://www.arb.ru> - Материалы сайта Ассоциации российских банков
- <http://www.bankir.ru> - Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru

Периодические издания:

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

3.6. Норма времени на одного обучающегося 90 мин:

Задание 1.	35 мин
Задание 2.	35 мин

Дополнительно:

- подготовка к работе - 5 мин.
- контроль качества выполненного задания - 15 мин. на каждое экзаменуемое.

3.7. Место проведения:

Университет «МИР»: кабинет, оснащенный ПК.

3.8. Инструмент оценки:

Порядок выполнения комплексного практического задания	Приложение 1.1
Сводная таблица оценки сформированности ПК 1	Приложение 1.2
Критерии оценки полноты и качества сформированности ПК 1	Приложение 1.3
Сводная таблица оценки сформированности ПК 2	Приложение 1.4
Критерии оценки полноты и качества сформированности ПК 2	Приложение 1.5
Сводная таблица оценки сформированности ПК 3	Приложение 1.6
Критерии оценки полноты и качества сформированности ПК 3	Приложение 1.7
Условия положительного/отрицательного заключения по освоению профессионального модуля	Приложение 1.8
Инструкция для обучающегося	Приложение 1.9
Инструкция для эксперта-экзаменатора	Приложение 1.10
Ведомость экзамена квалификационного по профессиональному модулю ПМ.03	Приложение 1.11
Критерии оценки экзамена квалификационного	Приложение 1.12
Аттестационный лист	Приложение 1.13

Порядок выполнения комплексного практического задания по оценке освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

1. Занять рабочее место по указанию эксперта-экзаменатора.
2. Получить и изучить карточку-задание
3. Организовать рабочее место, подготовить компьютер к работе.
4. Подготовить ответы на все вопросы карточки-задания.
5. Представить презентацию и разыграть диалог с предполагаемыми клиентами.

**Сводная таблица оценки сформированности
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами**

№ п/п	ФИО экзаменуемого	Оценка внешнего вида	Оценка установления контакта с клиентом	Оценка выявления и формирования потребностей клиента	Оценка построения эффективной коммуникации	Набрано баллов	% выполнения	Заключение о сформированности ПК 1
Максимальное кол-во баллов		4	4	4	4	16	100	

Эксперт-экзаменатор _____

Эксперт-экзаменатор _____

Дата проведения: « ____ » _____ 20__ г

**Критерии оценки предмета и процесса деятельности
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами**

№ п/п	Наименование параметра качества	Критерии оценки	Кол-во баллов
1	Оценка внешнего вида	Полностью соответствует установленным требованиям	4
		Частично соответствует установленным требованиям	3-1
		Не соответствует установленным требованиям	0
2	Оценка установления контакта с клиентом	Контакт полностью установлен, отсутствуют типичные возражения со стороны клиента	4
		Контакт полностью установлен, присутствуют типичные возражения со стороны клиента	3-1
		Контакт не установлен	0
3	Оценка выявления потребностей клиента	Потребности клиента выявлены, получена обратная связь	4
		Потребности клиента выявлены частично, не получена обратная связь	3-1
		Потребности клиента не выявлены, не получена обратная связь	0
4	Оценка построения эффективной коммуникации	Цели коммуникации достигнуты полностью	4
		Цели коммуникации достигнуты частично	3-1
		Цели коммуникации не достигнуты	0
ИТОГО баллов:			16

**Сводная таблица оценки сформированности
ПК 2.Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг**

№ п/п	ФИО экзаменуемого	Оценка качества публичного представления продукта	Оценка полноты представления информации	Оценка консультирования клиента по характеристикам продукта в процессе продажи	Оценка отработки возражений клиента	Набрано баллов	% выполнения	Заключение о сформированности ПК 2
	Максимальное кол-во баллов	4	4	4	4	16	100	

Эксперт-экзаменатор _____

Эксперт-экзаменатор _____

Дата проведения: « ____ » _____ 20__ г

Критерии оценки предмета и процесса деятельности

2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг

№ п/п	Наименование параметра качества	Критерии оценки	Кол-во баллов
1	Оценка качества публичного представления продукта	Наглядность и содержательность презентации, владение профессиональным языком, точность комментариев	4
		Несодержательная презентация, низкий уровень владения профессиональной терминологией,	3-1
		Презентация не дает возможности предполагаемому клиенту сформировать положительное решение по продукту	0
2	Оценка полноты представления информации	Ориентируется в продуктовой линейке банка, дает оценку конкурентных позиций банка, проводит сравнительный анализ по тарифам банка по денежным переводам	4
		Информация банковских продуктов для кредитных организаций представлена не полностью, конкурентная позиция банка выражена не четко, тарифы на денежные переводы представлены только по данному банку	3-1
		Отсутствует полная информация по продуктовой линейке банка, не представлена информация по тарифам банка на денежные переводы	0
3	Оценка консультирования клиента по характеристикам продукта в процессе продажи	Дана полная характеристика продукта, условия предоставления и обслуживания, его конкурентные преимущества	4
		Пугается в характеристиках продукта, не отражает его преимущества	3-1
		Не отвечает на вопросы клиента, не может дать характеристику продукта	0
4	Оценка отработки возражений клиента	Возражения клиента отработаны полностью	4
		Возражения клиента отработаны частично	3-1
		Возражения клиента не отработаны	0
ИТОГО баллов:			16

**Сводная таблица оценки сформированности
ПК 3 Производить продажу банковских продуктов и услуг**

№ п/п	ФИО экзаменуемого	Оценка качества продажи банковского продукта	Оценка выявления дополнительных потребностей клиента	Оценка отработки возражений клиента по кросс-продаже	Оценка завершения сделки	Набрано баллов	% выполнения	Заключение о сформированности ПК 3
Максимальное кол-во баллов		4	4	4	4	16	100	

Эксперт-экзаменатор _____

Эксперт-экзаменатор _____

Дата проведения: « ____ » _____ 20__ г

**Критерии оценки предмета и процесса деятельности
ПК 3 Производить продажу банковских продуктов и услуг**

№ п/п	Наименование параметра качества	Критерии оценки	Кол-во баллов
1	Оценка качества продажи банковского продукта	Банковский продукт продан, у клиента нет замечаний и дополнительных вопросов	4
		Банковский продукт продан, у клиента есть замечания и дополнительные вопросы	3-1
		Банковский продукт не продан	0
2	Оценка выявления дополнительных потребностей клиента	Определение возможных дополнительных потребностей данного клиентского сегмента	4
		Предложение дополнительных продуктов в процессе общения с клиентом	3-1
		Не определена дополнительная потребность	0
3	Оценка отработки возражений клиента по кросс-продаже	Возражения клиента отработаны полностью, кросс-продажа произведена	4
		Возражения клиента отработаны частично, кросс-продажа произведена	3-1
		Возражения клиента не отработаны, кросс-продажа не произведена	0
4	Оценка завершения сделки	Сделка закрыта, подведены итоги, завершён диалог с клиентом в соответствии со скриптом	4
		Сделка завершена, не подведены итоги или не завершён диалог с клиентом в соответствии со скриптом	3-1
		Сделка завершена, не подведены итоги, не завершён диалог с клиентом в соответствии со скриптом	0
ИТОГО баллов:			16

**Условия положительного/отрицательного заключения
по освоению программы профессионального обучения программы профессиональной подготовки по профессии
рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»**

Комплексное практическое задание позволяет оценить сформированность профессиональных компетенций в отдельности и освоение программы профессионального обучения в целом.

Для принятия положительного заключения по освоению профессионального модуля в целом обучающийся должен набрать установленное минимальное количество баллов по каждой профессиональной компетенции.

В случае если обучающийся набирает меньше установленного минимального количества баллов по профессиональной компетенции, программы профессионального обучения считается не освоенной.

Максимальное количество баллов по оценке профессиональной компетенции **ПК 1 Устанавливать деловые контакты с клиентами** составляет **16 баллов**.

Для принятия решения о сформированности профессиональной компетенции **ПК 1 Устанавливать деловые контакты с клиентами** обучающийся должен набрать **не менее 9,5 баллов**, что составляет более 60% от общего количества баллов (Таблица 1).

Таблица 1.

**Оценочная шкала профессиональной компетенции
ПК 1 Устанавливать деловые контакты с клиентами**

Набрано баллов	< 9,5 баллов	≥ 9,5 баллов
Процент выполнения задания	< 60 %	≥ 60 %
Оценка	ПК 1 не сформирована	ПК 1 сформирована

Максимальное количество баллов по оценке профессиональной компетенции **ПК 2 Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг** составляет **16 баллов**.

Для принятия решения о сформированности профессиональной компетенции **ПК 2 Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг** обучающийся должен набрать **не менее 9,5 баллов**, что составляет более 60% от общего количества баллов (Таблица 2).

Таблица 2.

**Оценочная шкала по профессиональной компетенции
ПК 2 Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг**

Набрано баллов	< 9,5 баллов	≥ 9,5 баллов
Процент выполнения задания	< 60 %	≥ 60 %
Оценка	ПК 2 не сформирована	ПК 2 сформирована

Максимальное количество баллов по оценке профессиональной **ПК 3 Производить продажу банковских продуктов и услуг** составляет **16 баллов**.

Для принятия решения о сформированности профессиональной компетенции **ПК 3 Производить продажу банковских продуктов и услуг** обучающийся должен набрать **не менее 9,5 баллов**, что составляет более 60% от общего количества баллов (Таблица 3).

Таблица 3.

**Оценочная шкала по профессиональной компетенции
ПК 3 Производить продажу банковских продуктов и услуг**

Набрано баллов	< 9,5 баллов	≥ 9,5 баллов
Процент выполнения задания	< 60 %	≥ 60 %
Оценка	ПК 3 не сформирована	ПК 3 сформирована

Инструкция для обучающегося

Комплексное практическое задание по оценке освоения программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»

Карточка – задание (экзаменационный билет)

Оценка компетенции ПК 1, ПК 2, ПК 3.

Задание 1. Необходимо составить презентацию по розничной продуктовой линейке банка. Количество слайдов – не менее 12 и не более 20. В презентации должно быть дано общее представление о расчетных продуктах банка, денежных переводах, банковских картах, кредитных продуктах. С помощью презентации участник должен грамотно, учитывая все правила общения с клиентом, провести консультацию, раскрыв основные преимущества банковского продукта, условия его предоставления, перечень необходимых документов (при необходимости)

Критерии оценки: полнота характеристики банковского продукта, осуществление коммуникации с аудиторией (предполагаемыми клиентами), верное использование общепринятой банковской терминологии, владение информационными технологиями

Задание 2. В банк обратился молодой человек в возрасте 22 лет. Он желает приобрести кредитную карту (получить потребительский кредит/...). Проконсультируйте клиента банка об условиях получения кредитной карты (потребительского кредита). В процессе общения с предполагаемым клиентом «осуществите» кросс-продажу.

Поинтересуйтесь у клиента банка, какие способы оплаты платежей он использует, осуществляет ли денежные переводы.

Критерии оценки: установление контакта с собеседником, умение произвести подбор необходимого клиенту банковского продукта, знание основных характеристик продукта, умение вести переговоры, консультировать клиента

Примечание. При выполнении задания можно пользоваться информацией о банковских продуктах на официальных сайтах кредитных организаций. Презентацию выполнить в формате **PowerPoint**.

Порядок выполнения комплексного практического задания по оценке освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

1. Занять рабочее место по указанию эксперта-экзаменатора.
2. Получить и изучить карточку-задание

3. Организовать рабочее место, подготовить компьютер к работе.
4. Подготовить ответы на все вопросы карточки-задания.
5. Представить презентацию и разыграть диалог с предполагаемыми клиентами.

Обеспечение процедуры оценки, в т.ч. расходные материалы в расчете на одного обучающегося

ПК 1	ПК 2	ПК 3
1. Карточка-задание.	1.Карточка-задание.	1.Карточка-задание.

ПК 1	ПК 2	ПК 3
Компьютер	Компьютер	Компьютер
Оборудование:		
Компьютеры, проектор, экран, доступ к сети Интернет для доступа к информационным ресурсам		

Инструкция для эксперта-экзаменатора

1. Члены аттестационной комиссии должны явиться в назначенную аудиторию не менее чем за 10 минут до начала процедуры.
2. Перед началом работы секретарь комиссии напоминает:
 - о расположении имеющихся личных вещей в специально отведенном месте.
3. Член аттестационной комиссии знакомит обучающихся с инструкцией.
4. Члены аттестационной комиссии могут отвечать на вопросы обучающихся, не связанных с содержанием контрольно-оценочных средств.
5. Члены аттестационной комиссии во время экзамена (квалификационного) без уважительной причины не покидают аудиторию.
6. Члены аттестационной комиссии контролируют время выполнения работы, за 5 минут до окончания напоминают обучающимся о необходимости завершения работы.
7. Члены аттестационной комиссии проверяют результаты работы, проводят мониторинг полноты выполнения заданий и осуществляют подсчет баллов согласно оценочной шкале.
8. Секретарь аттестационной комиссии ведет делопроизводство экзамена (квалификационного).

ВЕДОМОСТЬ ЭКЗАМЕНА КВАЛИФИКАЦИОННОГО
по оценке освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Уровень формирования компетенции			Количество баллов	Оценка за квалиф. экзамен	ВПД освоен / не освоен
		ПК 1	ПК 2	ПК 3			
1							
2							
...							

Дата проведения экзамена квалификационного _____

Председатель аттестационной комиссии

ФИО, должность _____

Члены аттестационной комиссии:

ФИО, должность _____

ФИО, должность _____

Секретарь

ФИО, должность _____

Приложение 1.12

Критерии оценки экзамена квалификационного

%	баллы	Оценка по 5-ти балльной шкале
90 – 100	43 - 48	5
75 - 89	36 - 42	4
60 – 74	28 - 35	3
Менее 60	Менее 28	2

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ЭКЗАМЕНА (КВАЛИФИКАЦИОННОГО)
освоения программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности
служащего 20002 «Агент банка»**

обучающегося _____

**Результаты промежуточной аттестации по элементам программы профессиональной
подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»**

Элементы программы профессионального обучения (наименование модуля, практики)	Формы аттестации	Оценка
Агент банка	зачет	
Учебная практика	Дифференцированный зачет	
Производственная практика (по профилю специальности)	Дифференцированный зачет	

Итоги экзамена (квалификационного):

Коды проверяемых компетенций	Показатели оценки результата	ПК, ОК освоена/не освоена
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами;	Демонстрация профессиональных знаний при установлении деловых контактов с потенциальными клиентами банка	
ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг;	Демонстрация профессиональных знаний характеристик продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления банковских услуг.	
ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг	Демонстрация профессиональных знаний при осуществлении продаж банковских продуктов и услуг	
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	
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	
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	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при 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	
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	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам 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 по финансовой грамотности при совершении операций и сделок	

Вид профессиональной деятельности	Оценка
Выполнение работ по профессии «Агент банка»	Освоен / _____ оценка

Решение о выдаче свидетельства об освоении программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»: _____

Председатель аттестационной комиссии
ФИО _____

Члены аттестационной комиссии:
ФИО _____

ФИО _____

Секретарь
ФИО _____

Приложение № 3
к основной программе профессионального обучения
программе профессиональной подготовки
по профессии рабочего, должности служащего
20002 «Агент банка»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ В.Г. Чумак

Приказ № 222/01-а от 09.11.2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПО ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
20002 «АГЕНТ БАНКА»

Рабочая программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 № 67; с учетом профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 645н; профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н.

Организация-разработчик: АНО ВО Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка»

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы профессионального обучения программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

1.2. Цели и задачи учебной практики

Практика представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с профессиональной деятельностью.

Учебная практика проводится при освоении обучающимися программы профессионального обучения по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Целью учебной практики является формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения программы профессионального обучения по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Задачей учебной практики по должности служащего 20002 «Агент банка» является приобретение первоначального практического опыта по осваиваемому виду профессиональной деятельности.

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">– 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.

1.4. Перечень применяемых профессиональных стандартов (ПС)

Код и наименование ПС	Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции
08.027 Специалист по платёжным услугам	А. Выполнение расчетных операций	А/01.4 Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов А/03.4 Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов А/04.4 Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях
08.019 Специалист по потребительскому кредитованию	А. Проведение комплекса мероприятий для определения целесообразности предоставления потенциальному заемщику потребительского кредита	А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита А/03.5 Заключение договора потребительского кредита
	В. Контроль исполнения обязательств по договорам потребительского кредита и мониторинг качества потребительских кредитов	В/01.5 Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита В/02.5 Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита В/03.5 Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери

Форма контроля – дифференцированный зачет

1.5. Количество часов на учебную практику:

18 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является

1) сформированность у обучающихся профессиональных компетенций, а также приобретение практических профессиональных умений в рамках освоения программы профессионального обучения программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка»:

- ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами.
- ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг.
- ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг.

2) овладение обучающимися

3) трудовыми функциями профессионального стандарта 08.027 Специалист по платёжным услугам:

- А/01.4 Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов;
- А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов;
- А/03.4 Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов;
- А/04.4 Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях;

4) трудовыми функциями профессионального стандарта 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию:

- А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы;
- А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита;
- А/03.5 Заключение договора потребительского кредита;
- В/01.5 Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита;
- В/02.5 Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита;
- В/03.5 Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери.

Результатом учебной практики является освоение общих компетенций ОК:

Код	Наименование результата обучения
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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Вид работ	Кол-во часов
Урок-экскурсия в банк.	2
Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, ознакомление с правилами внутреннего распорядка.	1
Занятия в кабинете, оснащённом ПК. Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;	4
Занятия в кабинете, оснащённом ПК:	10
– Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».	
– Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».	
– Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».	
– Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».	
– Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».	
– Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.	
– Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.	
– Организация презентации банковских продуктов и услуг.	
– Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».	
– Тренинг «Определение типа клиента».	
– Практикум «Моделирование поведения клиента».	
– Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с клиентами. Понятие «трудный клиент». Причины появления трудных клиентов. Преодоление безразличия клиентов. Критерии выбора банка клиентами. Причины, по которым клиент меняет банк. Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.	
Дифференцированный зачет	1
Итого	18

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики

- рабочая программа учебной практики;
- методические рекомендации по организации и прохождению учебной практики.

4.2. Материально-техническое обеспечение практики

Реализация программы учебной практики предполагает наличие:

- кабинета, оснащенного ПК с рабочими местами по количеству обучающихся;
- библиотеки, читального зала с выходом в сеть Интернет.

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 изменениями и дополнениями.
- Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.
- 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)
- Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).
- Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
- Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-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).

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
- Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 323 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684408> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04536-3. – Текст : электронный.

Дополнительные:

- Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.

- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 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

- <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
- <http://www.cbr.ru> - Официальный сайт Банка России
- <http://www.banki.ru> – Информационный банковский портал
- <http://www.arb.ru> - Материалы сайта Ассоциации российских банков
- <http://www.bankir.ru> - Материалы Информационного агентства – портала Bankir.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 Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка» при проведении учебной практики:

- проведение инструктажа по прохождению учебной практики;
- ознакомление с профессиональными компетенциями, которые обучающиеся должны освоить в ходе прохождении учебной практики.

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 ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

Практика обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с Положением о практической подготовке обучающихся АНО ВО Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка».

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 практики 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.

6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчётности обучающегося по учебной практике является письменный отчёт о выполнении работ, свидетельствующий о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка».

Работа над отчётом по учебной практике должна позволить руководителю оценить уровень развития общих, а также профессиональных компетенций, в рамках освоения программы профессионального обучения по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе наблюдения за выполнением обучающимися заданий по практике, в том числе индивидуальных, в соответствии с фондом оценочных средств.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами;	Демонстрация профессиональных знаний и умений при установлении деловых контактов с клиентами.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета
ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета
ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг.	Демонстрация профессиональных умений при продаже банковских продуктов и услуг.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета

Формы и методы контроля и оценки результатов учебной практики должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и 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	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по

выполнения задач профессиональной деятельности	Широта использования различных источников информации, включая электронные.	результатам отчета
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 освоении программы профессионального обучения.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
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 за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
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	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
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 банковских продуктов.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета

Приложение № 4
к основной программе профессионального обучения
программе профессиональной подготовки
по профессии рабочего, должности служащего
20002 «Агент банка»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ В.Г. Чумак

Приказ № 222/01-а от 09.11.2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**ПО ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
20002 «АГЕНТ БАНКА»**

Самара 2023

Рабочая программа производственной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 № 67, с учетом профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 645н; профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н.

Организация-разработчик: АНО ВО Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка»

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью программы программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

1.2. Цели и задачи производственной практики

Практика 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 программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Целью производственной практики является формирование у обучающихся практических умений (приобретение практического опыта) в рамках освоения программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Задачей производственной практики 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">- 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.

1.4. Перечень применяемых профессиональных стандартов (ПС)

Код и наименование ПС	Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции
08.027 Специалист по платёжным услугам	А. Выполнение расчетных операций	А/01.4 Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов А/03.4 Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов А/04.4 Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях
08.019 Специалист по потребительскому кредитованию	А. Проведение комплекса мероприятий для определения целесообразности предоставления потенциальному заемщику потребительского кредита	А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита А/03.5 Заключение договора потребительского кредита
	В. Контроль исполнения обязательств по договорам потребительского кредита и мониторинг качества потребительских кредитов	В/01.5 Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита В/02.5 Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита В/03.5 Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери

Форма контроля – дифференцированный зачет

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

Всего 36 часов

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является

3) сформированность у обучающихся профессиональных компетенций, а также приобретение практических профессиональных умений в рамках освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка»:

- ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами.
- ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг.
- ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг.

4) овладение обучающимися

- 5) трудовыми функциями профессионального стандарта 08.027 Специалист по платёжным услугам:
- А/01.4 Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов;
 - А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов;
 - А/03.4 Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов;
 - А/04.4 Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях;
- 6) трудовыми функциями профессионального стандарта 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию:
- А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы;
 - А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита;
 - А/03.5 Заключение договора потребительского кредита;
 - В/01.5 Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита;
 - В/02.5 Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита;
 - В/03.5 Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери.

Результатом производственной практики является освоение общих компетенций ОК:

Код	Наименование результата обучения
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

Вид работ	Кол-во часов
1. Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, ознакомление с правилами внутреннего распорядка	1
2. Знакомство с банком: история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наименование, логотип, слоган, миссия и ценности), - схема организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информация о рейтингах банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры.	2
3. Знакомство с продуктовой линейкой банка. Изучение характеристик депозитных, кредитных продуктов, банковских карт кредитной организации – базы практики	4
4. Изучение тарифов банка.	2
5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.	2
6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.	2
7. Анализ клиентской базы банка.	4
8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.	4
9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).	2
10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) сделок клиентов.	2
11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).	4
12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке	2
13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.	4
Дифференцированный зачет	1
Итого	36

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики

- рабочая программа производственной практики;
- методические рекомендации по организации и прохождению производственной практики.

4.2. Материально-техническое обеспечение практики

– Места проведения практики, предоставляемые на основе договоров (соглашений) с профильными организациями.

– Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет – помещение для самостоятельной работы.

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 395-1 «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 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)
- 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 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 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).

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
- Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: реклама, публик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф. И. Шарков. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 323 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684408> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04536-3. – Текст : электронный.

Дополнительные:

- Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
- Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.

- Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.
- Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 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

- <http://www.consultant.ru> - Справочная правовая система «Консультант Плюс»
- <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
- <http://www.cbr.ru> - Официальный сайт Банка России
- <http://www.banki.ru> – Информационный банковский портал
- <http://www.arb.ru> - Материалы сайта Ассоциации российских банков
- <http://www.bankir.ru> - Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru

Периодические издания:

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

5. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от АНО ВО Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка» при проведении производственной практики:

- проведение инструктажа по прохождению производственной практики;
- ознакомление с профессиональными компетенциями, которые обучающиеся должны освоить в ходе прохождения производственной практики.

Требования к руководителям практики от организации:

- обеспечение прохождения всех этапов производственной практики в соответствии с рабочей программой профессионального обучения должности служащего 20002 «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 обучающимися профессиональных компетенций в ходе прохождения производственной практики.

6. 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.

7. Организация практики студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:

Практика студентов с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с Положением о практической подготовке обучающихся АНО ВО Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка».

При выборе мест происхождения практики студентами с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся. При определении мест производственной практики 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 Университета.

8. 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 программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка».

Работа над отчётом по производственной практике должна позволить руководителю оценить уровень развития общих, а также профессиональных компетенций, в рамках освоения программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка».

Контроль и оценка результатов освоения программы производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе наблюдения за выполнением обучающимися заданий по практике, в том числе индивидуальных, в соответствии с фондом оценочных средств.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами;	Демонстрация профессиональных знаний и умений при установлении деловых контактов с клиентами.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета
ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета
ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг.	Демонстрация профессиональных умений при продаже банковских продуктов и услуг.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, отчет по практике, беседа по результатам отчета

Формы и методы контроля и оценки результатов производственной практики должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и 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	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
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.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
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.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
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 за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по

деятельности	применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	практике, беседа по результатам отчета
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета
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 за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета

Приложение № 5
к основной программе профессионального обучения
программе профессиональной подготовки
по профессии рабочего, должности служащего
20002 «Агент банка»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ В.Г. Чумак

Приказ № 107/01 от 05.06.2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ВОСПИТАНИЯ
ПО ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
20002 «АГЕНТ БАНКА»**

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ

Название	Содержание
Наименование программы	Рабочая программа воспитания по должности служащего 20002 Агент банка
Основания для разработки программы	<p>Настоящая программа разработана на основе следующих нормативных правовых документов:</p> <p>Конституция Российской Федерации;</p> <p>Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»;</p> <p>Федеральный Закон от 31.07.2020 № 304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся» (далее-ФЗ-304);</p> <p>Распоряжение Правительства Российской Федерации от 12.11.2020 № 2945-р об утверждении Плана мероприятий по реализации в 2021–2025 годах Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года;</p> <p>Приказ федерального государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт развития профессионального образования» от 27.01.2022 №П-7 «Об утверждении Методических разъяснений по составлению рабочей программы воспитания и плана воспитательной работы на основе примерной рабочей программы воспитания, включенной в ПООП СПО по профессиям/специальностям (для образовательных организаций, реализующих программы среднего профессионального образования)»;</p> <p>Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы (утверждена распоряжением правительства РФ 25.09.2017 г. №2039-р);</p> <p>Методические рекомендации по разработке и реализации рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы в профессиональных образовательных организациях, разработанных Федеральным государственным бюджетным научным учреждением «Институт изучения детства, семьи и воспитания Российской академии образования» 2021г;</p> <p>Примерная программа воспитания для общеобразовательных организаций, одобрена решением Федерального учебно-методического объединения по общему образованию (утв. Протоколом заседания УМО по общему образованию Минпросвещения России № 2/20 от 02.06.2020 г.).</p> <p>Примерная рабочая программа воспитания для СПО</p> <p>Примерная рабочая программа воспитания для УГПС 38.00.00 Экономика и управление</p> <p>Распоряжение министерства образования и науки Самарской области от 12.02.2021 № 151-р «Об утверждении концепции воспитания обучающихся Самарской области»</p> <p>ФГОС СПО 38.02.07 Банковское дело (утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 5 февраля 2018 года)</p> <p>ФГОС СОО (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 17 мая 2012 г. N 413 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования" (ред. от 12.08.2022)</p>

	<p>Отчёт о сопоставлении требований ФГОС СПО и рынка труда Кодекс этических принципов банковского дела (одобрен XIX Съездом Ассоциации российских банков 2 апреля 2008 г.); Стандарт продаж кредитными организациями финансовых инструментов и финансовых услуг некредитных финансовых организаций (утвержден Съездом Ассоциации российских банков 3 апреля 2019 г.); Принципы профессиональной этики членов Ассоциации банков России (Ассоциации «Россия») (утверждены Общим собранием от 31.01.2019 г.) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 646н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию»; Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 645н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам»</p>
Цель программы	Цель рабочей программы воспитания – личностное развитие обучающихся и их социализация, проявляющиеся в развитии их позитивных отношений к общественным ценностям, приобретении опыта поведения и применения сформированных общих компетенций специалистов среднего звена на практике
Сроки реализации программы	8 недель
Исполнители программы	Педагогический коллектив Университета МИР

Согласно Федеральному закону «Об образовании РФ» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ (в ред. Федерального закона от 31.07.2020 г. № 304-ФЗ) «воспитание – деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, формирование у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде».

Таблица 1 – Личностные результаты реализации программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 2.1
Экономически активный	ЛР 2.2
Участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2.3
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда.	ЛР 4.1
Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4.2
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп.	ЛР 8.1
Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8.2
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	ЛР 9.1
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9.2
Заботящийся о защите окружающей среды	ЛР 10.1
Заботящийся о собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10.2
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12

Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные Самарской областью	
Принимающий и понимающий цели и задачи социально-экономического развития Самарской области, готовый работать на их достижение, стремящийся к повышению конкурентноспособности Самарской области в национальном и мировом масштабах.	ЛР 13
Демонстрирующий гордость за Самарскую область, уважительное отношение к малой Родине, культуре и искусству, традициям, праздникам, ключевым историческим событиям, выдающимся личностям Самарской области (в том числе ветеранам).	ЛР 14
Стремящийся к саморазвитию и самосовершенствованию, мотивированный к обучению, к социальной и профессиональной мобильности на основе выстраивания жизненной и профессиональной траектории. Демонстрирующий интерес и стремление к профессиональной деятельности в соответствии с требованиями социально-экономического развития Самарской области.	ЛР 15
Стремящийся к результативности на олимпиадах, конкурсах профессионального мастерства различного уровня (в том числе World Skills, Абилимпикс, Дельфийские игры и т.д.).	ЛР 16
Осознающий ценности использования в собственной деятельности инструментов и принципов бережливого производства.	ЛР 17
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	ЛР18
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР19
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	ЛР20
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Работающий в коллективе и команде, умеющий поддерживать благоприятную рабочую атмосферу, соблюдающий субординацию с коллегами, руководством, клиентами	ЛР21
Пользующийся профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	ЛР22

Таблица 2 – Синхронизация личностных результатов, ОК и направлений воспитания

Личностные результаты	Общие компетенции (ОК)	Направления воспитания
ЛР 1	ОК 06.	Гражданское/ ГН
ЛР 2.1	ОК 06.	Гражданское/ ГН Патриотическое/ ПатН
ЛР 2.2	ОК 11.	Трудовое/ ТН
ЛР 2.3	ОК 04.	Гражданское/ ГН
ЛР 3	ОК 06.	Гражданское/ ГН
ЛР 4.1	ОК 01.	Трудовое / ТН
ЛР 4.2	ОК 02, ОК 09.	Познавательное/ПозН
ЛР 5	ОК 05.	Духовно-нравственное /ДНН
ЛР 6	ОК 04.	Гражданское/ ГН
ЛР 7	ОК 04, ОК 06.	Гражданское/ ГН
ЛР 8.1	ОК 05, ОК 06.	Гражданское/ ГН Патриотическое/ПатН Духовно-нравственное/ДНН
ЛР 8.2	ОК 04, ОК 05.	Духовно-нравственное/ДНН
ЛР 9.1	ОК 08.	Физическое/ ФН
ЛР 9.2	ОК 08.	Физическое/ ФН
ЛР 10.1	ОК 07, ОК 09.	Экологическое /ЭкН
ЛР 10.2	ОК 06, ОК 08, ОК 09.	Гражданское/ ГН
ЛР 11	ОК 03.	Эстетическое /ЭстН
ЛР 12	ОК 03.	Духовно-нравственное /ДНН
ЛР 13	ОК 01- ОК 04.	Гражданское/ ГН Патриотическое/ ПатН
ЛР 14	-	Гражданское/ ГН Патриотическое/ ПатН
ЛР 15	ОК 03.	Познавательное/ПозН
ЛР 16	ОК 03.	Познавательное/ ПозН
ЛР 17	ОК 11.	Гражданское/ ГН
ЛР 18	ОК 01,ОК 06	Духовно-нравственное/ДНН
ЛР19	ОК 01,ОК 04	Гражданское / ГН
ЛР20	ОК 03.	Трудовое/ ТН
ЛР21	ОК 04	Познавательное /ПозН ТН
ЛР22	ОК 10	Трудовое / ТН

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Оценка достижения обучающимися личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Таблица 3 - Критерии и показатели оценки достижения личностных результатов

	Л.Р	Критерии	Показатели
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	- проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;	- наличие ценностных установок
ЛР 2	ЛР 2.1. Проявляющий активную гражданскую позицию. Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости.	- демонстрация активной гражданской позиции на основе принципов честности, порядочности, открытости;	- наличие ценностных установок - участие в социально значимой деятельности (реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях).
	ЛР 2.2. Экономически активный.	- проявление экономической культуры и финансовой грамотности	- демонстрирует навыки экономической культуры и финансовой грамотности - демонстрирует готовность к самозанятости;
	ЛР 2.3. Участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	- проявление добровольческих инициатив, направленных на поддержку инвалидов и престарелых граждан; - проявление интереса к общественной деятельности, в том числе по реализации функций управления образовательной организацией;	- участие в волонтерском движении; - участие в деятельности общественных организаций.
ЛР 3	ЛР 3.1. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и	- демонстрация приверженности принципам культуры мира и правовой культуры (в том числе основ антикоррупционного мировоззрения);	- отсутствие фактов совершения правонарушений; - отсутствие фактов постановки на учет; - отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма; - отсутствие конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве; - отсутствие фактов нарушения коррупционного характера;

	Л.Р	Критерии	Показатели
	девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих		
ЛР 4	ЛР 4.1. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда.	- демонстрация интереса к учебе, труду в целом и к будущей профессии в частности;	- стабильная или положительная динамика результатов учебной деятельности по профессиональной программе; - отсутствие пропусков занятий по неуважительным причинам; - участие в социально значимой деятельности трудовой направленности (субботники, акции и т.д.) - участие в мероприятиях, связанных с будущей профессией (профстажировках, конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях) - успешное прохождение практики; - наличие положительных отзывов работодателей
	ЛР 4.2. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностного и профессионального конструктивного «цифрового следа»	- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования цифровыми инструментами;	- ответственно пользуется цифровыми инструментами; - критически осмысливает информацию;
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	- демонстрация мировоззренческих установок на принятие традиционных ценностей	- участие в социально значимой деятельности

	Л.Р	Критерии	Показатели
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа - готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;	- участие в социально значимой деятельности социальной направленности (благотворительных акциях, проектах) и волонтерском движении - вовлеченность в разные виды наставничества;
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики - демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;	- демонстрирует навыки межличностного делового общения и соблюдение этических норм в учебном и внеучебном взаимодействии в учебном коллективе, с преподавателями
ЛР 8	ЛР 8.1. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп.	- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;	- отсутствие конфликтов в коллективе; - отсутствие фактов проявления нетерпимости, идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся
	ЛР 8.2. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	- готовность к трансляции культурных традиций и ценностей своего народа, своей национальности	- участие в реализации просветительских программ и молодежных объединениях
ЛР 9	ЛР 9.1. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	- осознающий важность сохранения и укрепления здоровья, - имеющий внутреннюю установку на активное здоровьесбережение.	- участие в социально значимой деятельности спортивной направленности; - участие в социально значимой деятельности профилактической направленности; - отсутствие вредных привычек, суицидальных попыток
	ЛР 9.2. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	- демонстрация признаков, свидетельствующих о достаточном уровне психологической устойчивости	- наличие положительного заключения о достаточном уровне психологической устойчивости

	Л.Р	Критерии	Показатели
ЛР 10	ЛР 10.1. Заботящийся о защите окружающей среды	<ul style="list-style-type: none"> - проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира; - демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии; 	-участие в социально значимой деятельности (акциях, проектах природоохранной, экологической направленности)
	ЛР 10.2. Заботящийся о собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдающий и Пропагандирующий основы безопасности жизнедеятельности, - проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования цифровыми инструментами 	<ul style="list-style-type: none"> - руководствуется техникой безопасности; - ответственно пользуется цифровыми инструментами; - критически осмысливает информацию
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	- демонстрация способности эстетически воспринимать, переживать, оценивать окружающую действительность	- участие в социально значимой деятельности эстетической направленности
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	<ul style="list-style-type: none"> - проявление ценностного отношения к себе, семье, миру; - демонстрация позитивного отношения к созданию семьи и воспитания детей; 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие ценностных установок - участие в совместных мероприятиях с родителями, проявление уважения традиций собственной семьи
ЛР 13	Принимающий и понимающий цели и задачи социально-экономического развития Самарской области, готовый работать на их достижение, стремящийся к повышению конкурентноспособности Самарской области в национальном и мировом масштабах.	<ul style="list-style-type: none"> - проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Самарской области - проявление активного участия в социально значимой деятельности на местном и региональном уровнях. 	- наличие ценностных установок
ЛР 14	Демонстрирующий гордость за Самарскую область, уважительное отношение к малой	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация положительного отношения к малой Родине - проявление активного участия в социально значимой 	- участие в реализации региональных проектов социально - культурной направленности и программах

	Л.Р	Критерии	Показатели
	Родине, культуре и искусству, традициям, праздникам, ключевым историческим событиям, выдающимся личностям Самарской области (в том числе ветеранам).	деятельности на местном и региональном уровнях.	развития Самарской области
ЛР 15	Стремящийся к саморазвитию и самосовершенствованию, мотивированный к обучению, к социальной и профессиональной мобильности на основе выстраивания жизненной и профессиональной траектории, Демонстрирующий интерес и стремление к профессиональной деятельности в соответствии с требованиями социально-экономического развития Самарской области.	- демонстрация интереса к будущей профессии; - проявление активного участия в социально значимой деятельности на местном и региональном уровнях.	- участие в социально значимой деятельности, в т.ч. профессиональной направленности
ЛР 16	Стремящийся к результативности на олимпиадах, конкурсах профессионального мастерства различного уровня (в том числе World Skills, Абилимпикс, Дельфийские игры и т.д.).	- проявление активного участия на олимпиадах, конкурсах профессионального мастерства различного уровня	- участвует в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях и т.д.
ЛР 17	Осознающий ценности использования в собственной деятельности инструментов и принципов бережливого производства.	- проявление ценностного отношения к принципам бережливого производства	- руководствуется принципами бережливого производства при организации собственной деятельности
ЛР 18	Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением	- Проявление гуманных мировоззренческих установок, - демонстрация способности принимать решение в условиях риска и неопределенности	- наличие ценностных установок

	Л.Р	Критерии	Показатели
	принимать решение в условиях риска и неопределенности		
ЛР 19	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	- демонстрация коммуникабельности, готовности работать в команде, умение разрешать конфликтные ситуации - демонстрация стрессоустойчивости и нацеленности на достижение поставленных целей	- имеет активную жизненную позицию, - участвует в социально-значимой деятельности
ЛР 20	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	- проявление интереса к новым тенденциям в профессиональной области.	- демонстрация интереса к профессиональной деятельности
ЛР 21	Работающий в коллективе и команде, эффективно взаимодействующий с коллегами, руководством, клиентами	- Умение слаженно работать в коллективе	- демонстрация умения поддерживать дружеские и деловые отношения в коллективе - демонстрация умения грамотно формулировать и выражать свои мысли
ЛР 22	Пользующийся профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	- Владение иностранным языком, - демонстрация умения работать с документами	- демонстрация навыков общения на иностранном языке - демонстрация способности вести документацию

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Ресурсное обеспечение воспитательной работы направлено на создание условий для осуществления воспитательной деятельности обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ, в контексте реализации образовательной программы.

3.1. Нормативно-правовое обеспечение воспитательной работы

Рабочая программа воспитания разрабатывается в соответствии с нормативно-правовыми документами федеральных органов исполнительной власти в сфере образования, требованиями ФГОС СПО по специальности, требованиями работодателей, с учетом сложившегося опыта воспитательной деятельности и имеющимися ресурсами в профессиональной образовательной организации.

Нормативно-правовую основу для разработки рабочей программы воспитания составляют:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Конвенция ООН о правах ребенка;
3. Федеральный Закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273;
4. Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года, утв. распоряжением Правительства РФ от 29.05.2015 г. №996-р;
5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.05.2012 г. № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования» (ред. от 12.08.2022)
6. Приказ Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 г. № 67 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело»
7. Приказ Минпросвещения России от 24.08.2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (ред. от 20.12.2022).

3.2. Кадровое обеспечение воспитательной работы

Реализацию программы воспитания осуществляет педагогический состав факультета СПО Университета МИР.

3.3. Материально-техническое обеспечение воспитательной работы

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей осуществление воспитательной деятельности. Основными условиями реализации рабочей программы воспитания являются соблюдение безопасности, выполнение противопожарных правил, санитарных норм и требований. Для проведения воспитательной работы образовательная организация обладает следующими ресурсами: библиотечный информационный центр; актовый зал с акустическим, световым и мультимедийным оборудованием; спортивный зал со спортивным оборудованием; специальные помещения для работы кружков, студий, клубов, с необходимым для занятий материально-техническим обеспечением (оборудование, реквизит и т.п.).

3.4. Информационное обеспечение воспитательной работы

Информационное обеспечение воспитательной работы включает в свою инфраструктуру объекты, обеспеченные средствами связи, компьютерной и мультимедийной техникой, интернет-ресурсами и специализированным оборудованием.

Информационное обеспечение воспитательной работы направлено на:

- информирование о возможностях для участия обучающихся в социально значимой деятельности;
- информационную и методическую поддержку воспитательной работы;
- планирование воспитательной работы и её ресурсного обеспечения;
- мониторинг воспитательной работы;
- дистанционное взаимодействие всех участников (обучающихся, педагогических работников, органов управления в сфере образования, общественности);
- дистанционное взаимодействие с другими организациями социальной сферы.

Система воспитательной деятельности образовательной организации должна быть представлена на сайте организации.

Приложение № 6
к основной программе профессионального обучения
программе профессиональной подготовки
по профессии рабочего, должности служащего
20002 «Агент банка»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ
И ПРОХОЖДЕНИЮ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКАМ
ПО ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
20002 «АГЕНТ БАНКА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Методические рекомендации определяют общий порядок организации и технологию проведения учебной и производственной практик для обучающихся по программе профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка».

1.2. Учебная и производственная практики (далее – практика) является составной частью программы профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка».

1.3. Нормативно-правовые основания разработки методических рекомендаций:

- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 07.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 N 513 (ред. от 01.06.2021) «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 г. № 67;
- Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59784);
- Приказ Минобрнауки России N 885, Минпросвещения России N 390 от 05.08.2020 (ред. от 18.11.2020) «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением о практической подготовке обучающихся») (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59778)
- Профессиональный стандарт «Специалист по платёжным услугам», утверждённый приказом Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 14.11.2016г. № 645н;
- Профессиональный стандарт «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н.

1.4. Практика имеет целью комплексное освоение обучающимися видов профессиональной деятельности по программе профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка», формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение обучающимися необходимых умений и опыта практической работы по программе профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка».

Задачами практики являются:

- закрепление теоретических знаний, полученных во время аудиторных занятий,
- приобщение обучающегося к социальной среде организации с целью приобретения социально-личностных компетенций, необходимых для работы в профессиональной сфере.

1.5. Содержание практики определяется требованиями к результатам обучения по программе профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка».

2. ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ

2.1. Общий объем времени на проведение практики определяется программой профессионального обучения должности служащего 20002 «Агент банка» и действующим учебным планом:

Учебная практика	18 часов
Производственная практика	36 часов

2.2. Сроки проведения практики определяются календарным графиком учебного процесса, разработанным в соответствии с учебным планом.

2.3. В период прохождения практики на практикантов распространяются требования охраны труда, правила внутреннего распорядка, действующие в данной организации, а также трудовое законодательство.

2.4. Организация практики включает три этапа:

- *первый этап* – подготовительный, который предусматривает организацию практики;
- *второй этап* – текущая работа, осуществляемая в период практики обучающихся;
- *третий этап* – этап подведения итогов практики.

2.5. Подготовительный этап организации практики включает:

- планирование графика практики;
- назначение руководителей практики;
- согласование сроков прохождения практики, количества базовых мест и содержания производственного обучения практикантов с организациями-базами практики;
- проведение общего собрания по вопросам организации практики;
- подготовка учебно-методической документации, необходимой в ходе проведения практики;
- индивидуальная работа с обучающимися по определению базы практики;
- подготовка приказа о направлении на практику;
- направление обучающихся на практику.

2.6. Второй этап - текущая работа включает:

- прохождение практики обучающимися, подготовка отчетной документации;
- осуществление контрольных (промежуточных) мероприятий за деятельностью обучающихся в период прохождения практики;
- проведение консультаций с обучающимися по вопросам организации, содержания программ прохождения практики и аттестационных мероприятий по итогам практики.

2.7. Этап подведения итогов производственной практики включает:

- организация аттестационных мероприятий по итогам практики;
- проведение анализа результатов практики;
- подготовка отчетной документации по результатам практического обучения.

3. СТОРОНЫ, УЧАСТВУЮЩИЕ В ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

3.1. Образовательная организация:

- планирует и утверждает в учебном плане все виды и этапы практик в соответствии с программой профессионального обучения;
- разрабатывает и согласовывает с представителем работодателя программу, содержание и планирует результаты практики;
- осуществляет руководство практикой;
- контролирует реализацию программы и условия проведения практики, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами;
- организовывает процедуру оценки общих и профессиональных компетенций обучающихся, освоенных им в ходе прохождения практики;
- разрабатывает формы отчетности и оценочный материал прохождения практики;
- назначает руководителя от Университета, который осуществляет организацию и руководство практикой.

3.2. Организации, участвующие в проведении практики:

- заключают договоры на организацию и проведение практики в форме практической подготовки;
- согласовывают программу практики, планируемые результаты практики, задание на практику;

- предоставляют рабочие места практикантам, назначают руководителей практики от организации, определяют наставников;
- участвуют в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики;
- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных практикантами в период прохождения производственной практики по профилю специальности;
- обеспечивают безопасные условия прохождения практики обучающимися, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводят инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности в организации;
- назначают руководителя, который от организации осуществляет организацию и руководство производственной практикой обучающихся.

3.3. Обучающиеся, осваивающие в период прохождения практики:

- полностью выполняют задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдают действующие правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

4.1. Результаты практики определяются программами практики.

4.2. Результатом освоения программы практики является:

- сформированность у обучающихся профессиональных компетенций, а также приобретение практических профессиональных умений в рамках освоения программы профессионального обучения по должности служащего 20002 «Агент банка»:

ПК 1. Устанавливать деловые контакты с клиентами.

ПК 2. Консультировать клиентов по видам и особенностям банковских продуктов и услуг.

ПК 3. Производить продажу банковских продуктов и услуг.

- овладение обучающимися трудовыми функциями профессионального стандарта 08.027 Специалист по платёжным услугам:
 - А/01.4 Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов;
 - А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов;
 - А/03.4 Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов;
 - А/04.4 Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях;
- овладение обучающимися трудовыми функциями профессионального стандарта 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию:
 - А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы;
 - А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита;
 - А/03.5 Заключение договора потребительского кредита;
 - В/01.5 Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита;
 - В/02.5 Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита;

В/03.5 Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери.

– освоение общих компетенций ОК:

Код	Наименование результата обучения
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.

4.3. Аттестация по итогам практики проводится в форме дифференцированного зачета. Зачет, полученный по результатам прохождения производственной практики, является допуском обучающегося к квалификационному экзамену.