

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.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ  
ПРОГРАММЫ 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»

Рассмотрено  
на заседании ПЦК профессиональных дисциплин «Банковское дело»  
Протокол № 3 от «26» октября 2023г.  
Председатель Депутатова Н.А.

Автор программы:  
Старикова Т.Е., преподаватель банковских дисциплин

# 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

<b>Виды профессиональной деятельности</b>	<b>Требования к умениям (практическому опыту)</b>
Выполнение работ по профессии «Агент банка»	<ul style="list-style-type: none"><li>– осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li><li>– выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li><li>– выявлять потребности клиентов;</li><li>– определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li><li>– ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li><li>– консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li><li>– консультировать клиентов по тарифам банка;</li><li>– выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li><li>– формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li><li>– использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li><li>– переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li><li>– формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li><li>– осуществлять обмен опытом с коллегами;</li><li>– организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li><li>– использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li><li>– осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li></ul>

#### 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

1) 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;

2) 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 395-1 «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»

#### **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 выполнения задач	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных	Наблюдение за деятельностью в ходе практики, экспертная оценка отчета по практике, беседа по результатам отчета

профессиональной деятельности	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 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