**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация**

**«Сибирская региональная школа бизнеса (колледж)»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО «СРШБ (колледж)»
_____ С.Л. Винник
«15» октября 2021г.

РАССМОТРЕНО
на заседании ПЦК бухгалтерско-экономических дисциплин
(протокол от «15» 10 2021 г. №3)
Председатель_____Швыдко В.В.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ УП.03.01

## ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

**специальность 38.02.07 Банковское дело**

Омск 2021

**РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ**

на заседании методического совета
Протокол № 1 от «30» 08 2021 г.
Председатель комиссии _____ / Заместитель директора Швыдко В.В.

Программа учебной практики разработана на основе:

Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»№273-ФЗ от 29 декабря 2012 года;

ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ №67 от 05.02.2018;

Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные программы среднего профессионального образования, утверждённого приказом № 291;

Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г.;

- ✓ Методических рекомендаций по организации учебного процесса по очно-заочной и заочной формам обучения в образовательных организациях, реализующих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, направленных письмом Минобрнауки России от 20.07.2015 №06-846;
- ✓ Приказ Минобрнауки России N 885, Минпросвещения России N 390 от 05.08.2020 "О практической подготовке обучающихся" (вместе с "Положением о практической подготовке обучающихся");
- ✓ Положение о практической подготовке обучающихся, осваивающих основные образовательные программы среднего профессионального образования АНПОО «СРШБ (колледж)», утвержденного 13.10.2020г.

Организация-разработчик: АНПОО «Сибирская региональная школа бизнеса (колледж)»

Разработчики: Яковлева С.Н., преподаватель

## СОДЕРЖАНИЕ


1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА» 4

1.1.Область применения программы 4

1.2 Цели и задачи учебной практики 4

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы практики 4

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 5

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 6

3.1. Тематический план учебной практики 6

3.2. Содержание учебной практики 7-9

4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 10-13

4.1. Информационное обеспечение 10

4.2. Материально-техническое обеспечение 11

4.3. Базы практики 11-12

4.4 Требования к руководителям практики от Колледжа и Организации 12

4.5 Требования к охране труда, производственной, санитарной и пожарной безопасности 12-13

5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ 15

ПРИЛОЖЕНИЯ 15-23

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ 24

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 20002 АГЕНТ БАНКА»

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО специальности 38.02.07 Банковское дело по профессиональному модулю ПМ 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

**«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» (20002 Агент банка)**

### 1.2 Цели и задачи учебной практики

Целью учебной практики ППССЗ по специальности 38.02.07 Банковское дело базовой подготовки является формирование у обучающихся необходимых умений, приобретение первоначального практического опыта.

Задачами учебной практики являются:

1. Формирование у обучающихся первоначальных профессиональных умений в рамках профессионального модуля по основным видам профессиональной деятельности для освоения профессиональных компетенций;

2. Развитие коммуникативных умений с учетом специфики деятельности работников банковской сферы, усвоения этических правил, норм и принципов в профессиональной деятельности.

3. Формирование навыка организации процесса обслуживания клиентов на основе их психологических особенностей, приемов делового общения и правил культуры поведения.

**Требования к результатам освоения учебной практики**

В результате прохождения учебной практики в рамках профессионального модуля ПМ 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащим студент должен приобрести первоначальный практический опыт: консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам

### 1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего – 36 часов, в том числе:

В рамках освоения ПМ 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащим – 36 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности осуществление кредитных операций, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| 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 иностранном языках |
| ОК 11. | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |
| ПК 1.1 | Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов |
| ПК 1.4 | Осуществлять межбанковские расчеты |
| ПК 1.6 | Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт |
| ПК 2.2 | Осуществлять и оформлять выдачу кредитов |

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 3.1. Тематический план учебной практики

| Код ПК | Код и наименование профессиональных модулей | Кол-во часов | Виды работ | Промежуточная аттестация в форме | Количество часов по видам работ |
|---|---|---|---|---|---|
| ПК 1.1<br>ПК 1.4<br>ПК 1.6<br>ПК 2.2 | **ПМ 03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащим (**20002 Агент банка) | **36** | Знакомство с банком:<br>Предварительная работа с потенциальным клиентом. Консультирование клиентов по продуктам банка. | Дифференцированный зачёт | **8** |
| | | | Подготовка к презентации. Презентация банковских продуктов. | | **4** |
| | | | Продажи банковских продуктов. Этапы продаж.<br>Разработка скриптов. | | **12** |
| | | | Работа с клиентской базой: формирование, структурирование, порядок взаимодействия | | **6** |
| | | | Типология клиентов. Изучение особенностей работы с каждой группой. | | **2** |
| | | | Разработка и проведение мероприятий по удержанию клиентов. Роль рекламы в работе банка. Подготовка рекламы банка и его продуктовой линейки. | | **2** |
| | | | Дифференцированный зачет | | **2** |
| | **Всего часов** | | | | **36** |

## 3.2. Содержание учебной практики

| № п/п | Индекс модуля, МДК | Виды работ | Темы | Содержание работ | Кол-во часов | Коды компетенций | | Формы и методы контроля |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | ОК | ПК | |
| 1 | МДК.03.01 | Знакомство с банком: Предварительная работа с потенциальным клиентом. Консультирование клиентов по продуктам банка. | **Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.**<br>**Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.**<br>**Тема 1.3 Продуктовая линейка банка**<br>**Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.** | Знакомство с банком:<br>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;<br>- бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности),<br>- наличие лицензий на момент прохождения практики,<br>- состав акционеров банка;<br>- схему организационной структуры банка;<br>- состав филиальной сети;<br>- информацию о рейтингах и премиях банка;<br>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;<br>- состав обслуживаемой клиентуры. | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 | Эксперт. наблюд. и оценка выполн. работ по практике |
| | | | | Анализ особенностей представленных банковских продуктов. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций). | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 | |
| | | | | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для проведения банковских операций. | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 | |
| | | | | Работа с базой потенциальных клиентов. «Холодные звонки». Создание «воронки» продаж. | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | ПК 1.1 ПК 1.4 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | ПК 1.6 ПК 2.2 | |
| 2 | МДК.03.01 | Подготовка презентации | **Тема 2. Как собрать информацию и создать презентацию программе Power Point** | Подготовка и проведение презентации о банке в программе Power Point | 4 | | | |
| 3 | МДК.03.01 | Продажи банковских продуктов. Этапы продаж. Разработка скриптов. | **Тема 3.1 Виды каналов продаж банковских продуктов.** **Тема 3.2. Продвижение банковских продуктов** | Изучение этапов продаж. Особенности каждого этапа продаж. | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2. | |
| | | | | Формирование пула вопросов для этапа выявления потребностей (в разрезе продуктов) | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | | |
| | | | | Скрипты для отработки этапа «Работа с возрожениями» | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | | |
| | | | | Cross – продажи. Подбор доп.продаж для каждого продукта. Формирование предложения доп. продукта | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | | |
| | | | | Отработка навыков продаж. | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | | |
| | | | | Подготовка презентаций на темы:<br>1.Формы деловой коммуникации.<br>2.Формирование имиджа делового человека.<br>3.Статегия продажи банковских продуктов и услуг<br>4.Основные методы продажи банковских продуктов и услуг.<br>5.Этапы продажи банковских продуктов и услуг. | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 6.Послепродажное сопровождение клиента. | | | | |
| 4 | МДК.03.01 | Работа с клиентской базой: формирование, структурирование, порядок взаимодейсвтия | **Тема 4.1. Формирование клиентской базы Темы 4.2. Послепродажное сопровождение клиента.** | Формирование, структурирование клиентской базы. Порядок взаимодейсвтия. Способы привлечения клиентов. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 | |
| | | | | Работа с холодными звонками (подготовка и осуществление 1-го звонка). | 2 | | | |
| | | | | Построение эффективной системы обратной связи с клиентами.<br>Работа с отказами клиентов. Послепродажное сопровождение клиента.<br>Контроль предоставления банковской услуги клиенту на всех этапах. | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 | |
| 5. | МДК.03.01 | Типология клиентов. Изучение особенностей работы с каждой группой. | **Тема 5.1 Классификация клиентов банка. Психологические типы** клиентов. | Психологические типы клиентов. Модель DISK. Особенности работы с каждым клиентом. | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6. | МДК.03.01 | Разработка и проведение мероприятий по удержанию клиентов. Роль рекламы в работе банка. Подготовка рекламы банка и его продуктовой линейки | **Тема 6.1 Продвижение банковских продуктов: маркетинг, реклама, PR** | Понятие и способы продвижения банковских продуктов.<br>Кейс «Реклама банка в социальных сетях» | 2 | ОК 1 – ОК 5, 9-11 | ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 | |
| Дифференцированный зачет | | | | | 2 | | | |

# 4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 4.1. Информационное обеспечение:

**ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ И НОРМАТИВНЫЕ АКТЫ:**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ с изменениями.
2. Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (ред. 30.12.2020 г.).
3. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 24.02.2021 г.).
4. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ
5. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)
6. Федеральный закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ (последняя редакция) "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".
7. Положение от 29.01.2018 № 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»
8. Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ (последняя редакция) «О кредитных историях» (ред. от 03.07.2016)
9. Федеральный закон РФ «О валютном регулировании и валютном контроле» от 10 декабря 2003 №173-ФЗ (последняя редакция)

**УЧЕБНЫЕ ИЗДАНИЯ:**

1. Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела : учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Чеботарева Г.С. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА: учебное пособие / Г. С. Чеботарева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский Федеральный университет. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2018. – 120 с.

**Дополнительная учебная литература:**

1. Кушу, С. О. Банковский менеджмент и маркетинг : учебное пособие для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» / С. О. Кушу. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 72 с.

## Интернет-ресурсы:

1. Электронный ресурс Банка России - Режим доступа http://www.cbr.ru
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа http://www.consultant.ru
3. Справочно-правовая система «ГАРАНТ». - Режим доступа http://www.aero.garant.ru
4. Информационный банковский портал – Режим доступа: http://www.banki.ru.
5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков. – Режим доступа: http://www.arb.ru.
6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru. – Режим доступа: http://www.bankir.ru.
7. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет

### 4.2. Материально-техническое обеспечение:

При прохождении учебной практики рабочее место практиканта должно содержать:

- комплект бланков банковской документации;
- комплект законодательных и нормативных документов;
- комплект образцов оформленных банковских документов;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- автоматизированное рабочие места практиканта, оснащённые лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения и справочными информационно-правовыми системами «Гарант», «КонсультантПлюс», «Кодекс» и т.п.;
- многофункциональное устройство (МФУ): принтер, сканер, копир, факс;
- калькуляторы.

### 4.3.Базы практики:

Учебная практика проводятся образовательной организацией при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и может реализовываться как концентрированно в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Учебная практика может проводиться в учебных мастерских, лабораториях Колледжа,

либо в Организациях в специально оборудованных помещениях на основе договоров между Организацией, осуществляющей деятельность по образовательной программе соответствующего профиля, и Колледжем.

Учебная практика в Колледже проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета «Банковское дело» и лаборатории «Учебный банк».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Банковское дело»:

- рабочее место преподавателя;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- калькуляторы;
- интерактивная доска;
- комплект бланков банковской документации;
- комплект законодательных и нормативных документов;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект образцов оформленных банковских документов;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- рабочие места, оборудованные персональными компьютерами по числу обучающихся;
- программное обеспечение (MSOffice, локальная компьютерная сеть, Интернет);
- компьютеры с лицензионным программным обеспечением (справочно-правовые системы «Консультант Плюс», «Гарант», АБС «Управление кредитной организацией», конфигурация для 1С:Предприятие 8);
- мультимедиа-проектор;
- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, методические указания для студентов, раздаточные материалы).

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Учебный банк»:

- автоматизированное рабочие места преподавателя и студентов, оснащенные лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения и справочными информационно-правовыми системами «Гарант», «КонсультантПлюс», «Кодекс» и т.п.;
- многофункциональное устройство (МФУ): принтер, сканер, копир, факс;
- банковское оборудование – детекторы валют, счетчики банкнот, табло курсов валют.

- интерактивная доска;
- калькуляторы;
- комплект бланков банковской документации;
- комплект законодательных и нормативных документов.

### 4.4 Требования к руководителям практики от Колледжа и Организации:

Организацию и руководство учебной практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации – места прохождения практики.

Требования к руководителям практики от Колледжа: наличие высшего профессионального образования, соответствующее профилю профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащим **(**20002 Агент банка),

стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

В обязанности Руководителя практик от Колледжа, назначенного приказом директора, входит:

— разработка программы учебной практик, формы отчетности и оценочные материалы прохождения практики;

— разработка методические указания по учебной практике для студентов;

— провести организационные собрания со студентами до начала практики по вопросам подготовки к практике, ведения дневника и составления отчета о прохождении практики, а также первичный инструктаж непосредственно перед выходом на практику;

— контроль за условиями проведения практики, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами;

— участвовать в подготовке и проведении экзаменов (квалификационных);

— сдать своевременно заведующему отделения (и/или специалисту отделения) отчетную документацию по руководству практикой.

### 4.5 Требования к охране труда, производственной, санитарной и пожарной безопасности:

Обучающиеся в период прохождения практики обязаны: соблюдать действующие правила внутреннего трудового распорядка; строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

Обучающиеся, проходящие учебную практику (далее – обучающиеся), допускаются к

выполнению работ только при наличии соответствующих документов для прохождения практики (направление, индивидуальное задание и т. д.), прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также обучения оказанию первой помощи пострадавшим.

Проведение всех видов инструктажей должно регистрироваться в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктажи.

Каждому обучающемуся необходимо:

— знать место хранения аптечки первой помощи;

— уметь оказать первую помощь;

— уметь правильно действовать при возникновении пожара.

Обучающемуся следует:

— оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной или иных местах, предназначенных для хранения верхней одежды;

— иметь опрятный вид в соответствии с требованиями делового этикета;

— не принимать пищу на рабочем месте.

Работа обучающегося при прохождении учебной практики может сопровождаться наличием следующих опасных и вредных факторов:

— работа на персональных компьютерах – ограниченной двигательной активностью, монотонностью и значительным зрительным напряжением;

— работа с электроприборами (приборы освещения, бытовая техника, принтер, сканер и прочие виды офисной техники) – повышенным значением напряжения электрической цепи;

— работа вне организации (по пути к месту практики и обратно) – движущимися машинами (автомобили и прочие виды транспорта), неудовлетворительным состоянием дорожного покрытия (гололед, неровности дороги и пр.).

Помещения, предназначенные для размещения рабочих мест, оснащенных персональными компьютерами, следует оснащать солнцезащитными устройствами (жалюзи, шторы и пр.).

Все помещения с персональными компьютерами должны иметь естественное и искусственное освещение.

Запрещается применение открытых ламп (без арматуры) в установках общего и местного освещения.

Искусственное освещение на рабочих местах в помещениях с персональными компьютерами следует осуществлять в виде комбинированной системы общего и

местного освещения.

Местное освещение обеспечивается светильниками, установленными непосредственно на столешнице.

Для борьбы с запыленностью воздуха необходимо проводить влажную ежедневную уборку и регулярное проветривание помещения.

Рабочее место должно включать: рабочий стол, стул (кресло) с регулируемой высотой сиденья.

Обучающиеся несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за соблюдение требований настоящей инструкции.

## 5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

| **Практический опыт** | **Вид контроля, который покажет, что практический опыт приобретён** | **Оборудование или материалы для проведения контроля** |
|---|---|---|
| Консультирование клиентов по банковским продуктам и услугам:<br>-Осуществление расчетно-кассовое обслуживания клиентов.<br>-Осуществление межбанковских расчетов<br>-Обслуживание расчетных операций с использованием различных видов платежных карт<br>-Осуществление и оформление выдачи кредитов | Защита отчета по практике с предоставлением аттестационного листа, характеристики, выполненного задания, дневника по практике | Компьютеры с лицензионным программным обеспечением (справочно-правовые системы Консультант Плюс», Программа АБС «Управление кредитной организацией», конфигурация для 1С:Предприятие 8 );<br>образцы документов;<br>раздаточные материалы (практические ситуации)<br>Оформленные в соответствии с предъявляемыми требованиями документы |

Аттестация по итогам практики осуществляется с учетом (или на основании) результатов, подтверждаемых дневниками, отчетами, аттестационными листами, характеристикой, материалами, подтверждающими получение практического опыта.

Практика завершается дифференцированным зачётом при условии, что студент на защиту практики предоставляет:

– аттестационный лист с подписью руководителя и обязательно печатью;

– характеристику с подписью руководителя

– дневник, в котором прописаны все этапы работ практики, с подписью руководителя от Организации (Организация – это предприятие, на котором Вы проходите практику) и обязательно печатью этой Организации;

– материалы, подтверждающие получение практического опыта.

По результатам практики обучающимся составляется отчет.

Отчет должен содержать следующие компоненты:

1) дневник, который ведется в период прохождения практики (приложение 1);

2) отчет по выполнению индивидуального задания: приводится описание выполненного практического индивидуального задания в соответствии с этапами его разработки (титульный лист приведен в прил. 2) (при наличии)

3) аттестационный лист (приложения 3),

4) характеристика (приложение 4)

5) индивидуальные задания (прил.5)

Дневник-отчет, аттестационный лист и характеристика по практике должны быть подписаны руководителем практики от Организации и скреплен печатью предприятия.

**Критерии оценки**

- «отлично» – при выполнении всех требований программы практики и методических указаний, предоставление основных документов (договор, аттестационный лист, характеристика, дневник и отчет по практике);

- «хорошо» – при наличии нескольких мелких замечаний по оформлению и содержанию отчета, индивидуального задания, дневника, при положительной характеристике и аттестационном листе;

- «удовлетворительно» – при наличии замечаний по отчету, дневнику, индивидуальному заданию, при аттестационном листе, удовлетворительной характеристике;

- «неудовлетворительно» – при невыполнении программы практики и непредставление отчётных документов (аттестационного листа, характеристики, договора, дневника по практике, отчета).

Приложение 1

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ «СИБИРСКАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ
ШКОЛА БИЗНЕСА (КОЛЛЕДЖ)»

# ДНЕВНИК

прохождения учебной практики УП.03.01
ПМ.03 Выполнение работ по одной или
нескольким профессиям рабочих, должностям
служащим (20002 Агент банка)

Студента_____
фамилия, имя, отчество

Специальность__38.02.07 Банковское дело_____

Группа_____

Место прохождения практики_____
(наименование организации по уставу или иным документам)

_____

г. Омск-20___

## ДНЕВНИК РАБОТЫ СТУДЕНТА

(заполняется студентом в период практики в хронологическом порядке).

| Дата | Виды работ, выполняющиеся в Организации, во время прохождения практики |
|---|---|
| | Знакомство с банком:<br>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;<br>- бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности),<br>- наличие лицензий на момент прохождения практики,<br>- состав акционеров банка;<br>- схему организационной структуры банка;<br>- состав филиальной сети;<br>- информацию о рейтингах и премиях банка;<br>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;<br>- состав обслуживаемой клиентуры. |
| | Анализ особенностей представленных банковских продуктов. Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций). |
| | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для проведения банковских операций. |
| | Работа с базой потенциальных клиентов. «Холодные звонки». Создание «воронки» продаж. |
| | Подготовка и проведение презентации о банке в программе Power Point |
| | Изучение этапов продаж. Особенности каждого этапа продаж. |
| | Формирование пула вопросов для этапа выявления потребностей (в разрезе продуктов) |
| | Скрипты для отработки этапа «Работа с возражениями» |
| | Cross – продажи. Подбор доп.продаж для каждого продукта. Формирование предложения доп. продукта |
| | Отработка навыков продаж. |
| | Подготовка презентаций на темы:<br>1.Формы деловой коммуникации.<br>2.Формирование имиджа делового человека.<br>3.Статегия продажи банковских продуктов и услуг<br>4.Основные методы продажи банковских продуктов и услуг.<br>5.Этапы продажи банковских продуктов и услуг.<br>6.Послепродажное сопровождение клиента. |
| | Формирование, структурирование клиентской базы. Порядок взаимодействия. Способы привлечения клиентов. Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. |
| | Работа с холодными звонками (подготовка и осуществление 1-го звонка). |
| | Построение эффективной системы обратной связи с клиентами.<br>Работа с отказами клиентов. Послепродажное сопровождение клиента.<br>Контроль предоставления банковской услуги клиенту на всех этапах. |
| | Психологические типы клиентов. Модель DISK. Особенности работы с каждым клиентом. |

| | |
|---|---|
| | Понятие и способы продвижения банковских продуктов.<br>Кейс «Реклама банка в социальных сетях» |

Руководитель (и) от Организации _____ _____

(ФИО, должность) (подпись) М.П

Дата « _ » 20__ г.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ АНПОО СИБИРСКАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА (КОЛЛЕДЖ)»**

(заполняется руководителем практики от АНПОО Сибирская региональная школа бизнеса (колледж)»

Зачетная оценка по практике _____

Руководитель практики от
АНПОО Сибирская региональная
Школа бизнеса (колледж)»_____

Приложение 2

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «СИБИРСКАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА (КОЛЛЕДЖ)»

ОТЧЕТ

по учебной практике УП.03.01

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащим

(20002 Агент банка)

Студента_____

фамилия, имя, отчество

Специальность 38.02.07 Банковское дело

Группа_____

Руководитель практики от организации_____

_____

(Ф.И.О., должность) (подпись) М.П.

г. Омск-20__

Приложение 3

**Аттестационный лист**

ФИО студента

Проходившего(ей) учебную практику УП 03 ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащим **(**20002 Агент банка)

(наименование практики)

в организации

в объёме 36 часов с « » 20___ г. по « » 20__ г.

Виды работ, выполненные студентом во время практики, приобретённый практический опыт (умения - для учебной практики) (*на основании ФГОС по специальности*)

Предварительная работа с потенциальным клиентом. Консультирование клиентов по продуктам банка.

Подготовка презентации. Презентация банковских продуктов.

Продажи банковских продуктов. Этапы продаж. Разработка скриптов.

Формирование клиентской базы

Типология клиентов. Изучение особенностей работы с каждой группой.

Разработка и проведение мероприятий по удержанию клиентов. Роль рекламы в работе банка. Подготовка рекламы банка и его продуктовой линейки.

| Наименование компетенции | Отметка (владеет/не владеет) |
|---|---|
| ПК 1.1Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов | |
| ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты | |
| ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт | |
| ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов | |

Дата « » 20__ г.

Руководитель (и) от Организации _____

(подпись) М.П.

Руководитель практики от

АНПОО «СРШБ (колледж)»_____

(подпись)

Приложение 4

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

ФИО студента

Проходившего(ей) учебную УП 03 ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащим (20002 Агент банка)

(вид практики)

в организации

в объёме 36 часов с « » 20____ г. по « » 20__ г.

Во время практики обучающийся (обучающаяся) продемонстрировал(а) /не продемонстрировал(а)(нужное подчеркнуть) владение общими компетенциями:

| Наименование общих компетенций | Отметка (владеет/не владеет) |
|---|---|
| ОК 01 - Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | |
| ОК 02- Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | |
| ОК 03-Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | |
| ОК 04 - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | |
| ОК 05 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. | |
| ОК 09 - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | |
| ОК 10 - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | |
| ОК 11 - Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | |

| Дополнительная характеристика студента |
|---|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Дата «___»_____20__г.

Руководитель (и) от Организации_____(ФИО, должность)

М.П.

Руководитель практики от

АНПОО «СРШБ (колледж)»_____(ФИО, должность)

Приложение 5

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «СИБИРСКАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА (КОЛЛЕДЖ)»

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора
_____/В.В. Швыдко/
«_____»_____20__ г.

**ЗАДАНИЕ**
**на учебную практику УП 03.01**
**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащим (20002 Агент банка)**

Студенту_____ группа _____
(фамилия, имя, отчество)

1. Руководитель практики:
   Контактный телефон руководителя: 68-00-77,
   e-mail руководителя:
2. Срок прохождения учебной практики:
   с «  » 20__ г. по «  » 20__ г.
3. Место прохождения учебной практики
   _____

4. Задание на учебную практику:

– Выполнение задания по предварительной работе с потенциальным клиентом. Консультирование клиентов по продуктам банка.

– Выполнение задания по подготовке презентации. Презентация банковских продуктов.

– Выполнение задания по продажам банковских продуктов. Этапы продаж. Разработка скриптов.

– Выполнение задания по работе с клиентской базой, классификацией, схемой взаимодействия.

– Выполнение задания по определению типологии клиентов. Изучение особенностей работы с каждой группой. Выполнение задания по формированию клиентской базы. Работа с холодными звонками (подготовка и осуществление 1-го звонка).

– Выполнение задания по разработке и проведению мероприятий по удержанию клиентов. Роль рекламы в работе банка. Подготовка рекламы банка и его продуктовой линейки.

Все задания выполняются в соответствии с методическими указаниями по учебной практике по выполнению работ по профессии 20002 АГЕНТ БАНКА ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям

Дата выдачи задания: «___»_____202___ г

Руководитель Задание принял к исполнению:_____

_____ _____

(подпись) (дата, подпись студента)

Дата «»202__г.

Руководитель (и) от Организации

_____(ФИО, должность)

(подпись) М.П.

**Лист изменений**

В рабочую программу учебной практики УП 03.01 по ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащим **(**20002 Агент банка) были внесены следующие изменения:

| ***№ п/п*** | ***Учебный год внесения изменений*** | ***Изменения*** |
|---|---|---|
| ***1*** | | |
| ***2*** | | |
| | | |