

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ледович Татьяна Сергеевна
Должность: директор
Дата подписания: 12.09.2023 09:54:35
Уникальный программный ключ:
4ceaf51badb679c2851a28574a4e0d8f56c5a5a6


**СОВРЕМЕННАЯ
ШКОЛА
БИЗНЕСА**

**КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»
Частное профессиональное
образовательное учреждение**

**355008, г. Ставрополь, пр-т К. Маркса, 7
+7(8652) 28-49-67
+7(8652) 28-03-46
college09@mail.ru www.ecmsb.ru**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ Колледж
«Современная школа бизнеса»



«23» мая 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002 Агент банка)

Наименование специальности
38.02.07 Банковское дело

2023 г.

Программа практики по ПМ.03 **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело, утвержденного Приказом Минобрнауки России от № 67, от 5 февраля 2018 г.

Организация - разработчик: Частное профессиональное образовательное учреждение Колледж «Современная школа бизнеса», город Ставрополь.

Разработчик: Сычева Е.В., канд.экон.наук, преподаватель Колледжа.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики (далее – программа практики) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело, включающей профессиональный модуль ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих, который формируется в соответствии с основным видом деятельности «Выполнение работ по профессии «Агент банка»». Производственная практика проводится при освоении обучающимися следующих компетенций:

Код	Наименование профессиональных компетенций
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
ПК 2.2.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

1.2. Количество часов, отводимое на производственную практику (по профилю специальности) – 72 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

2.1. Объем и виды практики по ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

Вид практики	Количество часов	Форма проведения
<i>Практика по профилю специальности</i>	72	<i>Концентрированная</i>
<i>Вид аттестации: дифференцированный зачет</i>		

2.2. Содержание практики

2.2.1. Содержание практики по ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности)

С целью освоения соответствующих основному виду деятельности профессиональных компетенций 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.

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.

иметь практический опыт:

- консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.

2.2.3 Содержание производственной практики (по профилю специальности)

Наименование профессиональных компетенций	Виды работ	Место проведения (прохождения) практики	Кол-во часов
	<p>Прохождение инструктажа обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.</p> <p>1. Знакомство с банком:</p> <ul style="list-style-type: none"> - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 	Финансово-кредитные учреждения	4
<p>ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p> <p>ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты</p> <p>ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p> <p>ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов</p>	<p>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</p> <p>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p> <p>4. Изучение тарифов банка.</p> <p>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</p> <p>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</p> <p>7. Анализ клиентской базы банка.</p> <p>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</p> <p>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</p>		66

	10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) 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.		
	Дифференцированный зачет		2
Итого			72

Задание на производственную практику

Виды работ		Приложения
1	<p>Прохождение инструктажа обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.</p> <p>Ознакомление с банком – месте прохождения практики. Ознакомление с должностной инструкцией. Освоение рабочего места.</p>	<p>1 Дневник производственной практике</p> <p>2 ОЛС «Характеристика программного обеспечения банка»</p> <p>3 Положение о ТБ</p> <p>4 Правила внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (Политика по противодействию коррупции)</p>
2	<p>Знакомство с банком:</p> <ul style="list-style-type: none"> - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 	<p>Схема «Организационная структура банка»</p> <p>Лицензии банка</p>
3	<p>Изучение внешних и внутренних нормативных документов, регламентирующих деятельность кредитной организации</p>	<p>Опорно-логическая схема (ОЛС) по нормативно-правовой базе</p>
4	<p>Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</p>	<p>1. Положение об отделах, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов</p> <p>2. Должностные инструкции специалистов.</p>
5	<p>Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p> <p>Изучение тарифов банка.</p>	<p>1. Локальные акты по оформлению и обслуживанию банковских продуктов и услуг</p>
6	<p>Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</p> <p>Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</p>	<p>2. Тарифная политика банка</p> <p>3. Кодекс профессиональной этики</p> <p>4. Опорно-логическая схема (ОЛС) зоны обслуживания клиентов в банке</p> <p>5. Опорно-логическая схема (ОЛС)</p>
7	<p>Анализ клиентской базы банка.</p> <p>Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</p>	<p>взаимоотношения коммерческого банка с клиентами</p> <p>6. Модель компетенций сотрудников</p>

8	Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).	банка 7. Система оценки результатов деятельности сотрудников и система оценки качества обслуживания клиентов.
9	Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.	
10	Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).	Презентация продажи банковского продукта
11	Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке	Методы и этапы продажи банковских продуктов и услуг
12	Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.	

2.2.4. Контроль и оценка результатов освоения профессиональных компетенций профессионального модуля (вида профессиональной деятельности) при прохождении производственной практики (практики по профилю специальности)

2.4.1.1 Контроль и оценка результатов профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы отчетности	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - 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; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - классификацию банковских операций; - особенности банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг; 	<p><i>Дневник, отчет по практике, аттестационный лист, характеристика руководителя практики от финансово-кредитного учреждения</i></p>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе прохождения производственной практики</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - условия успешной продажи банковского продукта; - этапы продажи банковских продуктов и услуг; 		
<p>ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - консультировать клиентов по тарифам банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - каналы для выявления потенциальных клиентов. 		
<p>ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах 		

	<p>и услугах из продуктовой линейки банка;</p> <ul style="list-style-type: none"> - консультировать клиентов по тарифам банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; 		
<p>ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; <p>и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - основные формы продаж банковских продуктов; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - этапы продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; 		

Отчет
о производственной практике
(по профилю специальности)
ПМ.03 Выполнение работ по одной или
нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих (20002 Агент банка)

Специальность: 38.02.07 Банковское дело

Обучающейся(гося) : _____

группа : _____

Место прохождения практики: _____

Руководитель практики от финансово-кредитного учреждения:

М.П.

Руководители практики от колледжа:

Сычева Е.В., преподаватель ПМ 03. Выполнение работ по
одной или нескольким профессиям рабочих, должностям
служащих (20002 Агент банка)

ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»

ДНЕВНИК
производственной практики
(по профилю специальности)

ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (20002
АГЕНТ БАНКА)

Специальность: 38.02.07 Банковское дело

Студента (ки), группы

(Ф.И.О. студента)

Место прохождения практики: _____

**Руководитель практики
от финансово-кредитного учреждения**

(Ф.И.О.)

МП

Руководитель практики от колледжа: _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Ставрополь, 202_ г

**ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

Дата	Описание ежедневной работы
	<i>*Обязательно указать проведение вводного инструктажа по технике безопасности</i>
	<i>*Количество страниц зависит от продолжительности практики</i>

Руководитель практики от финансово-кредитного учреждения _____
(подпись)

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1. Место прохождения практики:

2. Руководитель практики от банка

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Образование	Должность

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»**

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

(Ф.И.О. студента)

обучающийся по специальности **38.02.07 Банковское дело**
успешно прошел (ла) производственную практику по профилю специальности по
профессиональному модулю

**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (20002 Агент банка)**

в объеме 72 часов с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

В _____

Сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций

Код и наименование формируемых профессиональных компетенций	Виды и объем работ, выполненных студентом во время практики	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика (оценивается по шкале оценивания уровней освоения компетенций: низкий, средний, высокий)*
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	- осваивать новые технологии продаж банковских продуктов и услуг; - консультировать клиентов по заполнению документов на приобретение конкретного банковского продукта; - осуществлять связь между клиентами и специалистами банка по дальнейшему оформлению документов; - выступать посредником между клиентами и банком; - информировать клиента о новых банковских продуктах и услугах; - способствовать разрешению проблем клиента (находить варианты, схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка)	
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.	- устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; - мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; - использовать технические средства коммуникации; - организовывать деловые встречи с клиентами; - владеть техникой ведения переговоров с клиентами; - организовывать презентации банковских продуктов и услуг; - предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в переговорах	
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	- открывать банковские счета с доступом к ним через агентов; - оказывать все виды платежных услуг, в т.ч. с использованием банковских карт и универсальной электронной карты; - оказывать услуги в системе «Мобильный банк», «Интернет - банкинг», «Клиент - банк» - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; - информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах; - компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах; - выявлять потребности клиентов; - стимулировать клиентов повторно обращаться в банк;	

ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	оказывать кредитные услуги; анализировать результаты работы с целью дальнейшего совершенствования; рекламировать продукты и услуги банка; представлять преимущества и конкурентоспособность банковской услуги; использовать технические средства коммуникации; осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;	
	<i>Общий объем выполненных работ - 72 часа</i>	

**Аттестация по производственной практике
(по профилю специальности)**

Дата «__» ____ 202__ г
М.П.

Руководитель практики от финансово-кредитного учреждения

ФИО, должность

Подпись _____

Руководитель практики от колледжа

ФИО, должность

Подпись _____

ХАРАКТЕРИСТИКА

о прохождении производственной практики (по профилю специальности) на

_____ обучающегося в ЧПОУ Колледж «Современная школа бизнеса»

_____ проходил производственную практику (по профилю специальности) в _____ в период с _____ 202_ г. по _____ 202_ г.

В период прохождения практики выполнил все виды работ, предусмотренные программой производственной практики (по профилю специальности).

_____ освоены профессиональные компетенции ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.1 по специальности 38.02.07 Банковское дело в части освоения вида профессиональной деятельности «Выполнение работ по профессии «Агент банка»».

_____ понимает сущность и социальную значимость профессии, проявляет к ней устойчивый интерес. Для решения поставленных руководителем практики задач профессиональной деятельности выбирает способы их решения, осуществляет поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Умеет планировать и реализовывает собственное профессиональное и личностное развитие, используя знания по финансовой грамотности. Способен работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами с учетом особенностей социального и культурного статуса.

В ходе прохождения производственной практики (по профилю специальности) практикантом приобретены навыки пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном языках и применения информационных технологий в профессиональной деятельности.

Руководитель практики
от финансово-кредитного учреждения
МП _____