Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОМСКИЙ ФИЛИАЛ

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 6664D3EAA7DADC690EE8BAC024716D1B
Владелец: Бахта Андрей Сергеевич
Действителен: с 13.06.2024 до 06.09.2025

УТВЕРЖДЕНА
(в составе ППССЗ)
решением Ученого совета
Омского филиала РАНХиГС
от 19.04.2024 г.,
протокол № 12

Директор филиала А.С. Бахта
(электронная подпись)

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

Банковское дело (на базе среднего общего образования)
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

УП 03.01 Учебная практика по модулю ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
(индекс, наименование учебной дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.02.07 Банковское дело
(код, наименование специальности)

специалист банковского дела
(квалификация выпускника)

очная
(форма(ы) обучения)

г. Омск, 2024 г.

Автор(ы)-составитель(и):
Преподаватель ПЦК профессиональных модулей Лавренчук М.В.
Преподаватель ПЦК профессиональных модулей Дубинина Т.А.
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Начальник учебного отдела
Малахова Е.В.
(ученая степень и(или) ученое звание при наличии) (Ф.И.О.)

Рабочая программа учебной практики разработана в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Минпросвещения России от 14.11.2023 № 856.

Рабочая программа производственной практики рассмотрена и одобрена на заседании предметно-цикловой комиссии профессиональных модулей Омского филиала РАНХиГС, от «01» апреля 2024 г. протокол № 8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 13
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ..... 21

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место практики в структуре основной образовательной программы

Вид практики: учебная практика.

Задачей учебной практики по профессиональному модулю является освоение операций, осуществляемых агентом банка. Освоение программы модуля базируется на изучении дисциплин «Финансы, денежное обращение и кредит», «Экономика организации», «Анализ финансово-хозяйственной деятельности», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Психология общения», выполнении практической работы в рамках учебной практики на базе лабораторного комплекса «Учебный банк».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ВД Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		
ПК 3.1 Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам	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; использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; 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	политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета; потребности клиентов, способы выявления потребностей клиентов; организационно-управленческую структуру банка; политику и перспективы развития банка; банковские продукты и услуги; способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам
ПК 3.2 Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг	собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов; использовать различные	источники и методы сбора информации, приемы коммуникации; принципы и правила установления контактов с

	каналы для выявления потенциальных клиентов; устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами; мотивировать потенциальных клиентов к сотрудничеству; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; использовать личное имиджевое воздействие на клиента	клиентами; способы мотивирования потенциальных клиентов; способы работы с различными техническими средствами коммуникации; психологические типы клиентов; правила ведения переговоров; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; технику общения во время ведения переговоров; правила поведения в конфликтных ситуациях; политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах	правила поведения в конфликтных ситуациях
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	использовать современные офисные технологии для ведения переговоров; собирать и использовать информацию с целью поиска потенциальных клиентов	способы работы с различными техническими средствами коммуникации; источники и методы сбора информации
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	компетентно отвечать на вопросы клиентов о банковских продуктах и услугах	основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами	организационно-управленческую структуру банка
ОК 05	владеть техникой ведения	приемы коммуникации

Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	переговоров с клиентами	
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	устанавливать деловые контакты с потенциальными клиентами	основы формирования личного имиджа, нормы речевого этикета
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	информировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах	политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий			СРС	
				Л	ЛР	ПЗ		
1.	Организационно-экономический анализ банка	6	6					Защита отчета Комплексный зачет с оценкой
2.	Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов»	6	6					Защита отчета Комплексный зачет с оценкой
3.	Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов	6	6					Защита отчета Комплексный зачет с оценкой
4.	Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций	6	6					Защита отчета Комплексный зачет с оценкой
5.	Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации	6	6					Защита отчета Комплексный зачет с оценкой
6.	Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации	6	6					Защита отчета Комплексный зачет с оценкой
7.	Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения	6	6					Защита отчета Комплексный зачет с оценкой
8.	Тренинг «Деловое общение»	6	6					Защита отчета Комплексный

								зачет с оценкой
9.	Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа	6	6					Представление отчета и заполненного дневника практики
10.	Презентация продажи банковского продукта	6	6					Защита отчета Комплексный зачет с оценкой
11.	Анализ типологии клиента	6	6					Защита отчета Комплексный зачет с оценкой
12.	Моделирование поведения клиента	6	6					Защита отчета Комплексный зачет с оценкой
Итого		72	72					
Консультация								
Промежуточная аттестация								
СР								
	Всего:	**72**	72					

2.3. Тематический план и содержание производственной практики

Наименование раздела/темы	**Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся**	**Объем в часах**			**Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы**
		Всего	**Л**	**ПР/ЛР**	
Организационно-экономический анализ банка	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Общая характеристика банка. Составление аналитических таблиц по данным официальной публикуемой отчетности конкретного Банка за последние два отчетных периода				
Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов»	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Моделирование ситуации консультирования клиента по реальному продукту выбранного Банка. Описание процедуры				
Анализ	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1

корпоративных стандартов обслуживания клиентов	Рассмотрение открытых документов кредитных организаций с описанием стандартов обслуживания клиентов. Описание общих стандартов поведения сотрудников кредитных организаций				ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Составление сравнительной таблицы по данной тематике (корпоративная этика). Описание мероприятий Банка, демонстрирующих работу в рамках социальной ответственности				
Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Описание мероприятий, способствующих формированию целевой модели специалиста. Формирование бланка оценки компетенций сотрудника кредитной организации				
Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Представление основных бизнес-процессов, составляющих систему менеджмента качества кредитной организации. Представление системы показателей, необходимых для управления качеством кредитных услуг в банках. Характеристика основных методов исследований, используемых банками для оценки качества обслуживания ими физических лиц				
Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Рассмотрение вариантов применения невербальных языков. Выбор речевых норм для работы с клиентами				
Тренинг «Деловое общение»	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
	Переписка как канал коммуникаций кредитной организации. Составление писем.				

					ОК 05 ОК 06 ОК 09
Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Определение роли имиджа для кредитной организации. Классификация требований. Методы развития деловых качеств				
Презентация продажи банковского продукта	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Разработка банковского продукта. Оформление презентации продажи данного банковского продукта. Составление доклада для сопровождения презентации банковского продукта. Разработка рекламного проспекта				
Анализ типологии клиента	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Рассмотрение типологий клиента. Презентация выбранных типологий.				
Моделирование поведения клиента	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Определение психологических особенностей типов темперамента. Решение конфликтных ситуаций с разными типами клиентов. Составление схемы технологии работы с претензиями и жалобами клиентов.				

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Формы проведения: в учебных аудиториях, на базе лабораторного комплекса «Учебный банк».

При реализации программы учебной практики не могут быть использованы методы и средства обучения, образовательные технологии, наносящие вред физическому и психическому здоровью обучающихся.

Объем практики: 72 часа.

Сроки проведения практики: устанавливаются учебным планом и графиком учебного процесса на учебный год.

В результате освоения программы учебной практики по профессиональным модулям обучающиеся приобретают практический опыт по виду профессиональной деятельности «Освоение видов работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Форма промежуточной аттестации - комплексный зачет с оценкой.

Программное обеспечение:

- офисный пакет приложений Microsoft Office;
- информационно-правовая система «Консультант Плюс»;

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основная литература

Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543764 (дата обращения: 17.06.2024).

Дополнительная литература

Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум : учебное пособие для вузов / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07654-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536577 (дата обращения: 17.06.2024).

Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для вузов / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 546 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16642-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543763 (дата обращения: 17.06.2024).

Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544958 (дата обращения: 17.06.2024).

Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540743 (дата обращения: 17.06.2024).

Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/540716 (дата обращения: 17.06.2024).

Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры [Электронный ресурс]: практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. - Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-431323#page/1

Электронные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

Справочно-правовая система «Гарант»

Интернет-ресурсы

Материалы информационного банковского портала [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.banki.ru

Материалы информационного сайта для банковских специалистов и клиентов банка [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.operbank.ru

Материалы информационного агентства - портала Bankir.ru [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.bankir.ru

Материалы официального сайта Банка России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru

Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины раскрываются через дисциплинарные результаты, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций по разделам и темам содержания учебного материала

4.1. Материалы текущего контроля

Общие/ профессиональные компетенции	Раздел/тема	Метод текущего контроля успеваемости
ОК 01	Организационно-экономический анализ банка Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов» Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения Тренинг «Деловое общение» Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа Презентация продажи банковского продукта Моделирование поведения клиента	Представление отчета
ОК 02	Организационно-экономический анализ банка Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов» Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения Тренинг «Деловое общение» Личные и деловые качества	Представление отчета

	банковского сотрудника. Формирование имиджа Презентация продажи банковского продукта Моделирование поведения клиента Анализ типологии клиента	
ОК 03	Организационно-экономический анализ банка Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов» Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения Тренинг «Деловое общение» Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа Презентация продажи банковского продукта Моделирование поведения клиента Анализ типологии клиента	Представление отчета
ОК 04	Организационно-экономический анализ банка Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов» Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации Определение вербальных и	Представление отчета

	невербальных ошибок в процессе делового общения Тренинг «Деловое общение» Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа Презентация продажи банковского продукта Моделирование поведения клиента Анализ типологии клиента	
ОК 05	Организационно-экономический анализ банка Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов» Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения Тренинг «Деловое общение» Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа Презентация продажи банковского продукта Моделирование поведения клиента Анализ типологии клиента	Представление отчета
ОК 06	Организационно-экономический анализ банка Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов» Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации	Представление отчета

	Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения Тренинг «Деловое общение» Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа Презентация продажи банковского продукта Моделирование поведения клиента Анализ типологии клиента	
ОК 09	Организационно-экономический анализ банка Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов» Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения Тренинг «Деловое общение» Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа Презентация продажи банковского продукта Моделирование поведения клиента Анализ типологии клиента	Представление отчета
ПК 3.1	Организационно-экономический анализ банка Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов» Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной	Представление отчета

	ответственности кредитных организаций Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения Тренинг «Деловое общение» Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа Презентация продажи банковского продукта Моделирование поведения клиента Анализ типологии клиента	
ПК 3.2	Организационно-экономический анализ банка Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов» Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения Тренинг «Деловое общение» Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа Презентация продажи банковского продукта Моделирование поведения клиента Анализ типологии клиента	Представление отчета

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся (содержание отчета УП)

Виды работ на производственной практике	Формы и методы контроля (задания к производственной практике). Содержание отчета
Организационно-экономический анализ банка Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов» Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации Анализ системы оценки качества обслуживания в кредитной организации Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения Тренинг «Деловое общение» Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа Презентация продажи банковского продукта Моделирование поведения клиента Анализ типологии клиента	Общая характеристика банка. Составление аналитических таблиц по данным официальной публикуемой отчетности конкретного Банка за последние два отчетных периода. Моделирование ситуации консультирования клиента по реальному продукту выбранного Банка. Описание процедуры. Рассмотрение открытых документов кредитных организаций с описанием стандартов обслуживания клиентов. Описание общих стандартов поведения сотрудников кредитных организаций. Составление сравнительной таблицы по данной тематике (корпоративная этика). Описание мероприятий Банка, демонстрирующих работу в рамках социальной ответственности Описание мероприятий, способствующих формированию целевой модели специалиста. Формирование бланка оценки компетенций сотрудника кредитной организации. Представление основных бизнес-процессов, составляющих систему менеджмента качества кредитной организации. Представление системы показателей, необходимых для управления качеством кредитных услуг в банках. Характеристика основных методов исследований, используемых банками для оценки качества обслуживания ими физических лиц. Рассмотрение вариантов применения невербальных языков. Выбор речевых норм для работы с клиентами Переписка как канал коммуникаций кредитной организации. Составление писем. Определение роли имиджа для кредитной организации. Классификация требований. Методы развития деловых качеств Разработка банковского продукта. Оформление презентации продажи данного банковского продукта. Составление доклада для сопровождения презентации банковского продукта. Разработка рекламного проспекта. Рассмотрение типологий клиента. Презентация выбранных типологий. Определение психологических особенностей

	типов темперамента. Решение конфликтных ситуаций с разными типами клиентов. Составление схемы технологии работы с претензиями и жалобами клиентов.

Типовое задание учебной практики

Организационно-экономический анализ банка.

На основе публикуемой отчетности и материалов официальных сайтов конкретных банков и официального сайта Банка России:

1) Дайте общую характеристику банка (конкретный банк определяется по первой букве фамилии) по следующим параметрам:

- полное и краткое наименование;
- территориальное учреждение Банка России, осуществляющее надзор за деятельностью банка:
- организационно-правовая форма;
- дата учреждения;
- история реорганизаций;
- логотип, брэнд, товарный знак;
- виды деятельности с указанием статистических кодов;
- лицензии;
- законодательные и нормативные документы, регламентирующие функционирование организации;
- основные внутренние документы Банка;
- организационная структура Банка;
- управление организацией;
- адрес Web-сайта данного Банка и его краткое описание;
- финансовые услуги, реально предоставляемые Банком;
- участие банка в системе страхования вкладов населения;
- филиальная и корреспондентская сеть Банка;
- членство Банка в саморегулируемых организациях;
- место организации в банковских рейтингах;
- стратегия развития Банка.

2) Составьте аналитические таблицы по данным официальной публикуемой отчетности конкретного Банка за последние два отчетных периода (2017- 2018гг.):

Таблица 1. Динамика балансовых показателей

Таблица 2. Анализ ресурсов Банка (по платности)

Таблица 3. Анализ ресурсов Банка (по мобилизации)

Таблица 4. Анализ активов Банка

Таблица 5. Структура процентных доходов и расходов Банка

Таблица 6. Финансовые результаты Банка

Таблица 7. Выполнение обязательных нормативов Банка

3) Проведите анализ:

- динамики и структуры ресурсов Банка по каналам мобилизации и платности;
- динамики и структуры активов Банка;
- структуры и динамики доходов, расходов и финансового результата деятельности Банка;
- рентабельности собственного капитала банка, рентабельности активов;
- выполнения обязательных нормативов, регулирующих банковскую деятельность.

4) Сделайте выводы по таблицам, оценив финансовое состояние и финансовые результаты Банка.

4.3. Критерии оценивания

«Отлично» - задания выполнены правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет профессиональной терминологией. При выполнении заданий проявляет творческие способности, использует дополнительные источники информации. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса. Высокая степень самостоятельности при выполнении заданий. Задания сданы в установленный срок.

«Хорошо» - задания выполнены правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет профессиональной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании терминологией. Не всегда демонстрирует умение пользоваться дополнительными источниками информации. Высокая степень самостоятельности при выполнении заданий. Задания сданы в установленный срок.

«Удовлетворительно» - задания выполнены правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании профессиональной терминологии. В недостаточной степени использует дополнительные источники информации. Достаточная степень самостоятельности при выполнении заданий. Задания сданы в установленный срок.

«Неудовлетворительно» - практические задания выполнены неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует профессиональную терминологию. Низкая степень самостоятельности выполненной работы. Задания сданы позже оговоренного срока.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Требования к оформлению отчета

Прохождение учебной практики является обязательным условием обучения.

Студенты, не прошедшую практику к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю не допускаются;

Итоговую оценку по практике выставляет руководитель практики от образовательного учреждения с учетом результатов сдачи отчета. Положительная оценка по практике является допуском к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю.

Отчет по учебной практике представляет собой комплект материалов, включающий в себя материалы, подготовленные практикантом и подтверждающие выполнение заданий практики.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в PDF файл и загружаются в СДО либо сдается преподавателю в печатном или электронном виде.

Отчет по практике должен быть выполнен при соблюдении следующих условий:

- тип шрифта Times New Roman;
- поля документа: верхнее – 2, нижнее – 2, левое – 3, правое – 1,5;
- отступ первой строки – 1,25 см;
- размер шрифта - 12;
- межстрочный интервал - 1;
- интервал между словами – 1 знак;
- выравнивание текста – по ширине;
- цвет шрифта – черный;
- расположение номера страниц - снизу по центру;
- нумерация страниц на первом листе (титульном) не ставится.
- в ТАБЛИЦЕ шрифт TimesNewRoman – 12 кегль, межстрочный интервал 1,0;
- каждая таблица имеет сплошную нумерацию и название;
- каждый отчет выполняется индивидуально
- текст отчета должен занимать не менее 30 страниц, банковских оформленных документов и демонстрационного материала не менее 15.

При составлении отчёта целесообразно руководствоваться информацией, представленной **на сайте кредитной организации**, законодательными и нормативными документами, основной и дополнительной литературой, указанными в данных рекомендациях. Содержание отчёта следует излагать логично и последовательно.

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОИ ДИСЦИПЛИНЫ

год разработки_____

В рабочую программу _____
(наименование дисциплины)
по специальности
_____
(код, наименование специальности)
утвержденную «_____20 г.
Вносятся следующие дополнения/изменения:

Дополнение/изменения внес
_____ _____ _____
Должность Ф.И.О. подпись
«___» _____ 20____г.

Рабочая программа учебной дисциплины пересмотрена и одобрена на заседании предметно-цикловой комиссии
_____
(наименование комиссии)

Протокол №__ от «_____»_____ 20_____г.
Председатель ПЦК _____ _____ «____»_____20__г.
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано:
Зам. директора по УМР _____ _____ «____»_____20__г.
(подпись) (Ф.И.О.)