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 основного общего образования)
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП 03.01 Производственная практика (по профилю специальности) 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, 2024г.

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 производственной 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, протокол от «01» апреля 2024 г. № 8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ 13
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ 20

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Вид практики: производственная практика (по профилю специальности).

Задачей производственной (по профилю специальности) 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.	Знакомство с банком	6	6					Защита отчета Зачет с оценкой
2.	Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов	6	6					Защита отчета Зачет с оценкой
3.	Знакомство с продуктовой линейкой банка	6	6					Защита отчета Зачет с оценкой
4.	Изучение тарифов банка	6	6					Защита отчета Зачет с оценкой
5.	Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов	6	6					Защита отчета Зачет с оценкой
6.	Характеристика зон обслуживания клиентов в банке	6	6					Защита отчета Зачет с оценкой
7.	Анализ клиентской базы банка	6	6					Защита отчета Зачет с оценкой
8.	Анализ каналов обслуживания розничных клиентов	6	6					Защита отчета Зачет с оценкой
9.	Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке	6	6					Защита отчета Зачет с оценкой
10.	Консультирование клиентов по бразличным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством	6	6					Защита отчета Зачет с оценкой

	сотрудника банка).							
11.	Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке	6	6					Защита отчета Зачет с оценкой
12.	Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов	6	6					Защита отчета 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**	
Знакомство с банком	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02
	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.				
Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03
	изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений				

облуживанием клиентов					ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
Знакомство с продуктовой линейкой банка	Содержание материала	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02
	Полный спектр банковских услуг, предоставляемых банком своим клиентам. Степень сложности услуги. География внедрения услуги. Клиентский сегмент. Динамика количества клиентов, которым оказывается конкретная услуга. Осведомленность клиентов. Оценка продуктовой технологии.				
Изучение тарифов банка	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02
	Система ставок, определяющая плату за различные услуги, предоставляемые предприятиям и населению				
Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Характеристика действующей в банке системы контроля за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов				
Характеристика зон обслуживания клиентов в банке	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02
	Освещение помещения банка. Оборудование и интерьер в зависимости от типа офиса. функциональные зоны в типовом банковском офисе. Наличие телефона для соединения с CALL-центром. Наличие технических устройств (банкоматов, Cash-In) в достаточном количестве. Возможность доступа в зону 24х7 круглосуточно с помощью банковской карты. Зона ожидания Клиентов. Наличие и достаточность сидячих мест для ожидания. Наличие средств, влияющих на комфортность ожидания: кофе, кулер с водой, бизнес-журналы, телевизор. Зона обслуживания Клиентов Наличие перегородок между точками обслуживания, стоп-линий, которые позволяют обеспечить конфиденциальность обслуживания Клиента. Удобство организации пространства. Порядок и аккуратность на рабочих местах				

	специалистов банка.				
Анализ клиентской базы банка	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02
	Классификация клиентской базы. Изучение спроса. Сегментирование рынка. Отбор целевых сегментов. Позиционирование продуктов на рынке				
Анализ каналов обслуживания розничных клиентов	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02
	Каналы обслуживания для предоставления услуг клиентам (удаленные каналы, устройства самообслуживания (банкоматы, информационные платежные терминалы), точки обслуживания клиентов (офисы обслуживания, прямые продажи, и т.д.))				
Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02
	Работа банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). Банковские продукты для данной категории клиентов				
Консультирование клиентов по бразличным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка)	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Порядок открытия и ведения расчетных, текущих и иных счетов; правила ведения кредитных, депозитных, расчетно-платежных и кассовых операций и наиболее целесообразных вариантах их применения				
Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09
	Наблюдение за действиями сотрудника при продаже банковских продуктов и услуг				
Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов	**Содержание материала**	**6**			ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02
	Организация послепродажного обслуживания клиентов. Схема и условия программы послепродажного обслуживания.				

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Формы проведения: в учреждениях банковской системы и/ или других организациях, на базе лабораторного комплекса «Учебный банк». Практика проводится на базе организации, направление деятельности которой соответствует профилю подготовки обучающегося на основе договоров, заключаемых между Омским филиалом РАНХиГС и этими организациями.

При реализации программы производственной (по профилю специальности) практики не могут быть использованы методы и средства обучения, образовательные технологии, наносящие вред физическому и психическому здоровью обучающихся.

Перед началом практики на рабочем месте обучающиеся проходят инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности (документы учета предъявляются в образовательную организацию).

Объем практики: 72 часа.

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

Место практики: практика реализуется в кредитных организациях, филиалах кредитных организаций, учреждениях Банка России. Практика организуется с учётом реальных возможностей в организациях, способных обеспечить квалифицированное руководство практикой и изучение студентами основных вопросов программы практики. В случае невозможности полного выполнения программы практики, обусловленной спецификой деятельности организаций, учреждений банковской системы и отсутствием каких-либо видов операций, освоение данных видов работ организуется в других формах, в том числе с использованием специализированного программного обеспечения на базе лабораторного комплекса «Учебный банк».

В результате освоения программы производственной 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 - зачет с оценкой.

Программное обеспечение:

- офисный пакет приложений Microsoft Office;
- информационно-правовая система «Консультант Плюс»;
- специализированное банковское ПО.

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

Информационно-методическая система «Бизнес коммерческого банка».

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	Знакомство с банком Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов Знакомство с продуктовой линейкой банка Изучение тарифов банка Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов Характеристика зон обслуживания клиентов в банке Анализ клиентской базы банка Анализ каналов обслуживания розничных клиентов Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке Консультирование клиентов по бразличным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка) Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов	Представление отчета и заполненного дневника практики.
ОК 02	Знакомство с банком Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов Знакомство с продуктовой линейкой банка Изучение тарифов банка Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов Характеристика зон обслуживания клиентов в банке Анализ клиентской базы банка Анализ каналов обслуживания	Представление отчета и заполненного дневника практики

	розничных клиентов Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке Консультирование клиентов по бразличным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка) Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов	
ОК 03	Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов Консультирование клиентов по бразличным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка) Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке	Представление отчета и заполненного дневника практики
ОК 04	Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов Консультирование клиентов по бразличным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка) Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке	Представление отчета и заполненного дневника практики
ОК 05	Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов Консультирование клиентов по бразличным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка) Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже	Представление отчета и заполненного дневника практики

	банковских продуктов и услуг банке	
ОК 06	Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов Консультирование клиентов по бразличным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка) Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке	Представление отчета и заполненного дневника практики
ОК 09	Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов Консультирование клиентов по бразличным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка) Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке	Представление отчета и заполненного дневника практики
ПК 3.1	Знакомство с банком Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов Знакомство с продуктовой линейкой банка Изучение тарифов банка Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов Характеристика зон обслуживания клиентов в банке Анализ клиентской базы банка Анализ каналов обслуживания розничных клиентов Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке Консультирование клиентов по бразличным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка) Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке	Представление отчета и заполненного дневника практики

	Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов	
ПК 3.2	Знакомство с банком Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов Знакомство с продуктовой линейкой банка Изучение тарифов банка Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов Характеристика зон обслуживания клиентов в банке Анализ клиентской базы банка Анализ каналов обслуживания розничных клиентов Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке Консультирование клиентов по бразличным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка) Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов	Представление отчета и заполненного дневника практики

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

Виды работ на производственной практике	**Формы и методы контроля (задания к производственной практике). Содержание отчета**
1. Консультирование клиента по вопросам оказания платежных услуг. 2. Взаимодействие с сотрудниками при оказании консультационных услуг по вопросам платежных услуг. 3. Мониторинг информации, касающейся оказания платежных услуг. 4. Установление контакта с клиентом в целях изучения его потребностей в сфере	Знакомство с банком: - 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;

оказания платежных услуг. 5. Формирование у клиента установки на дальнейшее сотрудничество. 6. Презентация клиентам платежных услуг организации. 7. Информирование клиентов о видах и условиях депозитных операций. 8. Консультативная помощь в выборе оптимального для клиента вида депозита. 9. Помощь клиенту в адаптации при работе с мобильными приложения и программным обеспечением. 10. Разъяснение клиенту преимуществ и особенностей отдельных видов депозитов в линейке кредитной организации. 11. Внешнее соответствие дресс-коду или фирменному стилю организации при оказании платежных услуг. 12. Ведение консультационной работы. 13. Информирование клиента об условиях сотрудничества на межбанковском рынке. 14. Сбор и презентация информации об условиях сотрудничества на межбанковском рынке. 15. Внешнее соответствие дресс-коду или фирменному стилю организации в ходе консультирования по вопросам осуществления межбанковских расчетов. 16. Консультирование клиента по вопросам оказания платежных услуг с использование платежных карт. 17. Взаимодействие с сотрудниками при оказании консультационных услуг с использованием платежных карт. 18. Мониторинг информации, касающейся оказания платежных услуг с использованием платежных карт. 19. Установление контакта с клиентом в целях изучения его потребностей в использовании платежных карт. 20. Формирование у клиента установки на дальнейшее сотрудничество при выборе платежной карты. 21. Презентация клиентам платежных услуг возможностей и преимуществ использования платежных карт. 22. Информирование клиентов о видах и условиях депозитных операций и возможностях использования платежных карт. 23. Консультативная помощь в выборе оптимального для клиента вида депозита	- состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. В приложениях к отчету представить копии Устава банка, Положения об общем собрании акционеров, лицензий, схему организационной структуры банка и пр. 3. Кодекс корпоративной этики кредитной организации. В отчете необходимо отразить основные положения кодекса этики: - предназначение кодекса; - поддержание рабочей атмосферы; - соблюдение этических принципов во взаимоотношениях с клиентами; - требования к стандарту внешнего вида сотрудников банка; - этические конфликты и информирование о нарушениях; - и др. 4. Политика банка в области корпоративной социальной ответственности. В отчете необходимо отразить следующие вопросы: - понятие КСО; - цели и задачи банка в области КСО; - основные принципы КСО; - риски Банка в области корпоративной социальной ответственности. 5. Модель компетенций сотрудников банка. В отчете необходимо отразить компетенции, которыми должен обладать сотрудник банка. 6. Система оценки результатов деятельности сотрудников. В отчете необходимо отразить следующие вопросы: - основные положения системы оценки результатов деятельности сотрудников банка; - материальная и нематериальная мотивация, социальный пакет. 7. Система внутрикорпоративных коммуникаций. В отчете необходимо отразить каналы, по которым сотрудники могут обратиться с обращениями или жалобами. 8. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.

или карты. 24. Помощь клиенту в адаптации при работе с кредитной картой. 25. Разъяснение клиенту преимуществ и особенностей отдельных видов платежных карт. 26. Консультирование клиента по вопросам оказания услуг по предоставлению кредитов. 27. Взаимодействие с сотрудниками при оказании консультационных услуг по вопросам кредитования. 28. Мониторинг информации, касающейся кредитования физических лиц. 29. Установление контакта с клиентом в целях изучения его потребностей в кредите. 30. Формирование у клиента установки на дальнейшее сотрудничество при выборе кредитного продукта. 31. Презентация клиентам кредитной линейки банка. 32. Консультативная помощь в выборе оптимального для клиента вида кредита. 33. Помощь клиенту в адаптации при работе с кредитной картой.	В отчете необходимо представить информацию о функционирующей в банке системе оценки качества обслуживания клиентов. Используя методику оценки качества банковского обслуживания SERVQUAL составьте анкету, включающую по 3 вопроса для оценки каждого параметра качества банковской услуги и проведите анкетирование клиентов. Заполненные анкеты представьте в приложении к отчету. По результатам проведенного исследования сделать выводы. 9. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов. В отчете необходимо отразить следующие вопросы: - описание деятельности основных подразделений, деятельность которых связана с облуживанием клиентов; - в приложении к отчету представить образец должностной инструкции. 10. Знакомство с продуктовой линейкой банка. В отчете представить классификацию продуктов банка и дать их описание. 11. Изучение тарифов банка. В отчете представить информацию о тарифах банка на предлагаемые продукты и услуги. 12. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 13. Анализ клиентской базы банка. 14. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. В отчете представить характеристику розничных каналов банка. 15. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 16. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 17. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). В отчете описать процедуру консультирования клиентов по различным направлениям.

	18. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке 19. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.

4.4. 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 ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к оформлению отчета

Отчет по производственной практике представляет собой комплект материалов, включающий в себя документы на прохождение практики(индивидуальное задание, инструктаж, аттестационный лист, дневник, характеристика, табель рабочего времени); материалы, подготовленные практикантом и подтверждающие выполнение заданий практики.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в PDF файли загружаются в СДО в следующем порядке:

- титульный лист;
- индивидуальное задание;
- свидетельство о прохождении инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности;
- аттестационный лист по практике;
- заключение-характеристику;
- табель учета рабочего времени;
- дневник;
- отчёт в виде подборки оформленных документов и других материалов, соответствующих программе практики.

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.)