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:
00F846E52D838C2AEBF66A78309042BBE0
Владелец: Бахта Андрей Сергеевич
Действителен: с 18.08.2025 до 11.11.2026

УТВЕРЖДЕНА
(в составе ППССЗ)

Директор филиала А.С. Бахта
27 февраля 2023 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## УП.03.01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО МОДУЛЮ ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

*(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)*

**УП 03.01**

*краткое наименование дисциплины (модуля) (при наличии)*
38.02.07 Банковское дело
*(код, наименование направления подготовки (специальности)*
Специалист банковского дела
*(квалификация)*
очная
*(форма(ы) обучения)*

Разработчик: М.В. Лавренчук,
преподаватель Омского филиала РАНХиГС

Омск, 2023 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Вид, формы, задачи и область применения практики и места проведения практики | 3 |
| 2. | Планируемые результаты обучения при прохождении практики | 4 |
| 3. | Содержание практики | 13 |
| 4. | Условия организации и проведения практики | 20 |
| 5. | Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы Фонд оценочных средств промежуточной аттестации и материалы текущего контроля успеваемости | 21 |
| 6. | Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по профессиональному модулю | 22 |

## 1. ВИД, ФОРМЫ, ЗАДАЧИ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРАКТИКИ

Вид практики: учебная практика.

Формы проведения: в учебной аудитории.

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

Требования к содержанию практики регламентированы:

– федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности *38.02.07 Банковское дело;*

– учебным планом специальности *38.02.07 Банковское дело;*

– программой ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих/ МДК.03.01 Выполнение работ по профессии Агент банка;

– профессиональным стандартом 08.027 Специалист по платежным услугам

– профессиональным стандартом 08.013 Специалист по операциям на межбанковском рынке

– профессиональным стандартом 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию

– настоящими методическими указаниями.

Учебная практика по специальности «Банковское дело» направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО, в частности ПМ.03 «Выполнение работ по профессии «Агент банка» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций.

Учебная практика по профилю специальности направлена на формирование у Вас профессиональных и общих компетенций, приобретение практического опыта.

Задачи учебной практики:

- закрепление теоретических знаний, полученных в процессе теоретической подготовки в предшествующий период обучения;
- овладение умениями и навыками, приобретение первоначального практического опыта в профессиональном виде деятельности, в том числе навыками использования информационных технологий;
- развитие умения организовывать собственную деятельность, формирование методов и способов выполнения профессиональных задач;
- освоение общих и профессиональных компетенций по избранной специальности профессиональной подготовки;
- воспитание исполнительской дисциплины, чувства ответственности иумения самостоятельно решать проблемы, возникающие в процессе выполнения практических работ.

1.3 Продолжительность практики: 72 часа (2 недели)

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

2.1. Учебная практика представляет собой вид учебной деятельности студентов, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и умений по основному виду деятельности: ВПД.3 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих для последующего освоения ими следующих компетенций:

| Код компетенции | Наименование видов деятельности и компетенций компетенции |
|---|---|
| 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 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 08. | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |
| 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 |
| ДПК 2.3. | Способность управлять процессом развития платежных услуг |

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

| ПС/ТФ | Код компетенции | Планируемые результаты обучения при прохождении практики |
|---|---|---|
| | ОК 01 | на уровне умений (типовые действия выполняются по заданному алгоритму): |

| | | |
|---|---|---|
| | | умение формулировать цель и задачи предстоящей деятельности, умение представить конечный результат деятельности в полном объеме,<br>умение планировать предстоящую деятельность,<br>умение выбирать типовые методы и способы выполнения плана, умение проводить рефлексию (умение оценивать и анализировать процесс и результат). |
| | ОК 02 | на уровне умений (типовые действия выполняются по заданному алгоритму):<br>оперативность поиска, анализа и оценки необходимой информации для постановки и качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;<br>широта использования различных источников информации, включая электронные |
| | ОК 03 | на уровне умений: грамотность планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития |
| | ОК 04 | на уровне умений: эффективность работы в коллективе и команде, эффективность взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами |
| | ОК 05 | на уровне навыков (типовые действия выполняются автоматически, без воспроизведения алгоритма):<br>осуществление устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| | ОК 06 | на уровне навыков (типовые действия выполняются автоматически, без воспроизведения алгоритма):<br>проявление гражданско-патриотической позиции, демонстрирование осознанного |

| | | |
|---|---|---|
| | | поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей |
| | ОК 07 | на уровне навыков (типовые действия выполняются автоматически, без воспроизведения алгоритма): содействие сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективное действие в чрезвычайных ситуациях |
| | ОК 08 | на уровне навыков (типовые действия выполняются автоматически, без воспроизведения алгоритма): использование средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| | ОК 09 | на уровне умений (типовые действия выполняются по заданному алгоритму): демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологии в профессиональной деятельности |
| | ОК 10 | на уровне умений (типовые действия выполняются по заданному алгоритму): |
| | | на уровне навыков (типовые действия выполняются автоматически, без воспроизведения алгоритма): демонстрация умений работать с документами и информацией, развивать культуру делового общения в т. ч. с использованием иностранных языков, устанавливать деловые контакты с учетом межкультурных и этнических различий |
| | ОК 11 | на уровне умений: использование терминологии финансовых рынков и предпринимательской деятельности |

| | | |
|---|---|---|
| ПС 08.027 Специалист по платежным услугам<br>Необходимые знания 02<br>08.027/A/01.4.02.03 Локальные акты и методические документы в области платежных услуг | ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов | знать:<br>РО32 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг |
| 08.027/A/02.4.02.01 Основы психологии общения и ведение консультационной работы с клиентами<br>08.027/A/02.4.02.02 Технологии ведения переговоров<br>08.027/A/02.4.02.03 Основы делового этикета<br>08.027/A/02.4.02.04 Порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление различных видов платежных услуг | | РО38 формы расчетов и технологии совершения расчетных операций;<br>варианты использования различных переговорных техник;<br>правила поведения в конкретной профессиональной ситуации;<br>нормы общения в ходе консультационной работы |
| 08.027/A/03.4.02.01 Правила и порядок подписания и оформление отчетности по платежным услугам<br>08.027/A/03.4.02.02 Локальные акты и методические документы в области платежных услуг<br>08.027/A/03.4.02.04 Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг<br>08.027/A/03.4.02.06 Особенности делопроизводства и документооборот при осуществлении платежных услуг | | РО38 формы расчетов и технологии совершения расчетных операций;<br>РО32 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг;<br>РО34 порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;<br>выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; |
| 08.027/A/04.4.02.01 Основы психологии общения и ведение консультационной работы с клиентами<br>08.027/A/04.4.02.03 Локальные акты и методические документы в области платежных услуг<br>08.027/A/04.4.02.04 Деловой этикет | | РО35 правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств;<br>РО32 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг;<br>структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;<br>параметры и критерии качества банковских услуг;<br>структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; |

| | | |
|---|---|---|
| | | определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;<br>понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;<br>продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности |
| ПС 08.027 Специалист по платежным услугам<br>Необходимые умения 03<br>08.027/A/01.4.03.03<br>Анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в расчетных (платежных) документах<br>08.027/A/01.4.03.05 Соблюдать график банковского платежного документооборота и график обслуживания клиентов по операциям | | уметь:<br>РОУ2 проверять правильность и полноту оформления расчетных документов;<br>РОУ4 выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов |
| 08.027/A/02.4.03.01<br>Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг<br>08.027/A/02.4.03.02<br>Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям<br>08.027/A/02.4.03.03<br>Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с клиентами и их представителями<br>08.027/A/02.4.03.04<br>Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов | | РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт;<br>оформлять выдачу клиентам платежных карт;<br>демонстрировать предлагаемую платежную услугу клиентам;<br>организовывать процесс обмена информацией с клиентом |
| 08.027/A/03.4.03.01<br>Систематизировать информацию и расчетные (платежные) документы в программно-аппаратном комплексе для формирования отчетности | | РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией;<br>выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк |

| | | |
|---|---|---|
| 08.027/A/04.4.03.01 Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг<br>08.027/A/04.4.03.02 Сравнивать показатели эффективности платежных услуг<br>08.027/A/04.4.03.03 Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг | | РОУ2 проверять правильность и полноту оформления расчетных документов;<br>РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт;<br>оформлять выдачу клиентам платежных карт;<br>выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;<br>выявлять потребности клиентов;<br>определять преимущества банковских продуктов для клиентов;<br>ориентироваться в продуктовой линейке<br>банка;<br>консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;<br>консультировать клиентов по тарифам банка;<br>выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;<br>переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;<br>формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;<br>использовать различные формы продвижения банковских продуктов;<br>организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг |
| ПС 08.013 Специалист по операциям на межбанковском рынке<br>Необходимые знания 02<br>08.013/A/01.5.02.01 Технология ведения переговоров<br>08.013/A/01.5.02.02 Деловой этикет<br>08.013/A/01.5.02.03 Порядок, процедуры и условия | ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты | знать:<br>РО312 системы межбанковских расчетов;<br>РО316 формы международных расчетов: аккредитивы, инкассо, переводы, чеки;<br>этапы переговорного процесса;<br>содержание процедуры заключения договора;<br>основные этапы документооборота |

| | | |
|---|---|---|
| заключения и оформления договоров<br>на предоставление различных видов финансовых услуг, в том числе на межбанковском рынке<br>08.013/A/01.5.02.04<br>Особенности делопроизводства и документооборот на межбанковском рынке | | |
| 08.013/A/02.5.02.03<br>Особенности делопроизводства и документооборот на межбанковском рынке | | РО312 системы межбанковских расчетов;<br>РО316 формы международных расчетов: аккредитивы, инкассо, переводы, чеки |
| 08.013/A/03.5.02.01<br>Современные информационные технологии, справочные и информационные системы в сфере права, бухгалтерского учета | | РО312 системы межбанковских расчетов;<br>РО316 формы международных расчетов: аккредитивы, инкассо, переводы, чеки |
| ПС 08.013 Специалист по операциям на межбанковском рынке<br>Необходимые умения 03<br>08.013/A/01.5.03.01 Применять универсальное и специализированное программное обеспечение, необходимое для сбора и анализа информации для сотрудничества на межбанковском рынке<br>08.013/A/01.5.03.02<br>Пользоваться справочными информационными базами данных, необходимыми для сотрудничества на межбанковском рынке<br>08.013/A/01.5.03.03 Работать на персональном компьютере<br>08.013/A/01.5.03.04 Работать с офисной оргтехникой<br>08.013/A/01.5.03.05 Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности<br>08.013/A/01.5.03.07<br>Устанавливать и развивать деловые отношения для сотрудничества на межбанковском рынке | | уметь:<br>РОУ29 использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами;<br>РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией;<br>поддерживать деловые коммуникации с клиентом |

| | | |
|---|---|---|
| 08.013/A/02.5.03.02<br>Пользоваться современными техническими средствами поиска и анализа финансовой информации, необходимой для сотрудничества на межбанковском рынке<br>08.013/A/02.5.03.03<br>Пользоваться справочными информационными базами данных, необходимых для сотрудничества на межбанковском рынке | | РОУ29 использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами;<br>РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией;<br>осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;<br>определять преимущества банковских продуктов для клиентов;<br>ориентироваться в продуктовой линейке банка;<br>консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;<br>консультировать клиентов по тарифам банка;<br>формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;<br>осуществлять обмен опытом с коллегами;<br>осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов |
| 08.013/A/03.5.03.01 Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности<br>08.013/A/03.5.03.02<br>Пользоваться современными техническими средствами поиска и анализа финансовой информации по контрагентам на межбанковском рынке | | РОУ29 использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами;<br>РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией |

| | | |
|---|---|---|
| ПС 08.027 Специалист по платежным услугам<br>Необходимые знания 02<br>08.027/A/01.4.02.01<br>Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг | ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт | знать:<br>РО32 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг;<br>РО38 формы расчетов и технологии совершения расчетных операций;<br>РО323 виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт;<br>РО324 технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт;<br>понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;<br>продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;<br>понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;<br>особенности продажи банковских продуктов и услуг;<br>организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;<br>способы продвижения банковских продуктов;<br>подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг<br>правила |
| 08.027/A/02.4.02.05<br>Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление платежных услуг | | РО32 локальные нормативные акты и методические документы в области платежных услуг;<br>РО38 формы расчетов и технологии совершения расчетных операций;<br>РО323 виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт;<br>РО324 технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт |
| 08.027/A/03.4.02.02<br>Локальные акты и методические документы в области платежных услуг | | РО324 технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное |

| | | |
|---|---|---|
| | | оформление операций с платежными картами |
| 08.027/A/04.4.02.01 Основы психологии общения и ведение консультационной работы с клиентами<br>08.027/A/04.4.02.04 Деловой этикет | | РО324 технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами;<br>понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;<br>продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;<br>особенности продажи банковских продуктов и услуг;<br>организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;<br>подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг<br>правила |
| ПС 08.027 Специалист по платежным услугам<br>Необходимые умения 03<br>08.027/A/01.4.03.02 Работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности<br>08.027/A/01.4.03.03 Анализировать и оценивать качество и достоверность представленной информации в расчетных (платежных) документах<br>08.027/A/01.4.03.06 Анализировать изменения законодательства Российской Федерации в сфере платежных услуг | | уметь:<br>РОУ29 использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами;<br>РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией |
| 08.027/A/02.4.03.01 Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг<br>08.027/A/02.4.03.02 Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям<br>08.027/A/02.4.03.04 Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный | | РОУ29 использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами;<br>РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; |

| | | |
|---|---|---|
| комплекс для уведомления контролирующих органов и клиентов | | оформлять выдачу клиентам платежных карт |
| 08.027/A/03.4.03.03 Использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией | | РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией |
| 08.027/A/04.4.03.01 Вести мониторинг информации по вопросам платежных услуг<br>08.027/A/04.4.03.02 Сравнивать показатели эффективности платежных услуг<br>08.027/A/04.4.03.03 Оценивать достоверность, характер и содержание информационных сообщений по вопросу платежных услуг | | РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт;<br>оформлять выдачу клиентам платежных карт;<br>выявлять потребности клиентов;<br>ориентироваться в продуктовой линейке банка;<br>консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;<br>использовать личное имиджевое воздействие на клиента;<br>формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг |
| ПС 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию<br>Необходимые знания 02<br>08.019/A/01.5.02.05 Государственные программы льготного потребительского кредитования населения<br>08.019/A/01.5.02.06 Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам потребительского кредитования<br>08.019/A/01.5.02.09 Правила делового общения с клиентами<br>08.019/A/01.5.02.10 Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка | ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов | знать:<br>КОЗ1 нормативные правовые акты, регулирующие осуществление кредитных операций и обеспечение кредитных обязательств;<br>КОЗ7 законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг;<br>КОЗ13 способы и порядок предоставления и погашения различных видов кредитов;<br>КОЗ14 способы обеспечения возвратности кредита, виды залога;<br>КОЗ16 требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику; |

| | | |
|---|---|---|
| | | КОЗ20 бизнес-культуру потребительского кредитования;<br>определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;<br>понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;<br>продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;<br>основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;<br>роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;<br>понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;<br>основные формы продаж банковских продуктов;<br>правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;<br>способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;<br>политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг<br>принципы взаимоотношений банка с клиентами;<br>психологические типы клиентов;<br>способы выявления потребностей клиентов;<br>приёмы коммуникации |
| 08.019/A/02.5.02.03 Перечень информации и документов, необходимых для определения кредитоспособности физического лица | | КОЗ14 способы обеспечения возвратности кредита, виды залога;<br>КОЗ16 требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику;<br>основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;<br>особенности продажи банковских продуктов и услуг;<br>политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг |

| | | |
|---|---|---|
| 08.019/A/03.5.02.04 Правила делового общения с клиентом | | КОЗ16 требования, предъявляемые банком к потенциальному заемщику;<br>этапы продажи банковских продуктов и услуг;<br>организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;<br>принципы взаимоотношений банка с клиентами |
| ПС 08.019 Специалист по потребительскому кредитованию<br>Необходимые умения 03<br>08.019/A/01.5.03.01 Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах<br>08.019/A/01.5.03.02 Использовать справочно-правовые системы<br>08.019/A/01.5.03.03 Предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями<br>08.019/A/01.5.03.04 Оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента<br>08.019/A/01.5.03.05Рассчитывать предварительный график платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов<br>08.019/A/01.5.03.06 Доступно излагать условия кредитования с целью избегания двусмысленности или возможного недопонимая заемщиками, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере | | уметь:<br>КОУ1консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов;<br>КОУ5 проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов;<br>КОУ8 оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа);<br>осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;<br>выявлять потребности клиентов;<br>определять преимущества банковских продуктов для клиентов;<br>ориентироваться в продуктовой линейке банка;<br>консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;<br>консультировать клиентов по тарифам банка;<br>формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;<br>организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;<br>использовать различные формы продвижения банковских продуктов |
| 08.019/A/02.5.03.01 Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности | | КОУ3 определять платежеспособность физического лица; |

| | | |
|---|---|---|
| 08.019/A/02.5.03.02 Анализировать данные из множественных источников и оценивать качество и достоверность предоставленной информации по явным и неявным признакам | | КОУ5 проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов |
| 08.019/A/03.5.03.01 Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности 08.019/A/03.5.03.03 Разъяснять положения договора потребительского кредита в доступной форме | | КОУ1консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов; КОУ5 проверять полноту и подлинность документов заемщика для получения кредитов; КОУ8 оперативно принимать решения по предложению клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажа); формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; использовать личное имиджевое воздействие на клиента; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка |
| 08.027 Специалист по платежным услугам Необходимые знания 02 08.027/A/02.4.02.01 Основы психологии общения и ведение консультационной работы с клиентами 08.027/A/02.4.02.02 Технологии ведения переговоров 08.027/A/02.4.02.03 Основы делового этикета | ДПК 2.3. Способность управлять процессом развития платежных услуг ПС | Знать: нормы общения в ходе консультационной работы; варианты использования различных переговорных техник; правила поведения в конкретной профессиональной ситуации |
| ПС 08.027 Специалист по платежным услугам Необходимые умения 03 08.027/A/02.4.03.01 Устанавливать и развивать деловые отношения с клиентами по вопросу платежных услуг 08.027/A/02.4.03.02 Презентовать платежные услуги клиентам и их представителям | | Уметь: РОУ27 консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; демонстрировать предлагаемую платежную услугу клиентам; организовывать процесс обмена информацией с клиентом |
| ПС 08.013 Специалист по операциям на межбанковском рынке | | Знать: этапы переговорного процесса; |

| | | |
|---|---|---|
| Необходимые знания 02<br>08.013/A/01.5.02.01 Технология ведения переговоров<br>08.013/A/01.5.02.02 Деловой этикет | | нормы общения и поведения в ходе обмена информацией с клиентом |
| ПС 08.013 Специалист по операциям на межбанковском рынке<br>Необходимые умения 03<br>08.013/A/01.5.03.01 Применять универсальное и специализированное программное обеспечение, необходимое для сбора и анализа информации для сотрудничества на межбанковском рынке<br>08.013/A/01.5.03.02 Пользоваться справочными информационными базами данных, необходимыми для сотрудничества на межбанковском рынке<br>08.013/A/01.5.03.04 Работать с офисной оргтехникой<br>08.013/A/01.5.03.07 Устанавливать и развивать деловые отношения для сотрудничества на межбанковском рынке | | Уметь:<br>РОУ30 использовать специализированное программное обеспечение и программно-аппаратный комплекс для работы с расчетной (платежной) документацией и соответствующей информацией;<br>находить и предоставлять информацию из справочно-информационных систем и баз данных;<br>поддерживать деловые коммуникации с клиентом;<br>манипулировать офисной техникой;<br>выбирать способы установления контакта с клиентом |

## 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала | Объем в часах |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| Раздел 1. Банковские продукты и услуги | Организационно-экономический анализ банка.<br>Моделирование ситуации «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов».<br>Написание эссе «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».<br>Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.<br>Сравнительный анализ корпоративной этики и корпоративной социальной ответственности кредитных организаций.<br>Описание модели компетенции сотрудника кредитной организации.<br>Анализ системы оценки качества обслуживания кредитной организации. | 36 |
| Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг | Определение вербальных и невербальных ошибок в процессе делового общения.<br>Тренинг «Деловое общение».<br>Написание эссе «Личные и деловые качества банковского сотрудника. Формирование имиджа».<br>Тренинг «Презентация продажи банковского продукта».<br>Анализ типологии клиента.<br>Моделирование поведения клиента. | 36 |
| **Всего** | | **72** |

## 4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

4.1. Общие требования к организации практики

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

Учебная практика проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла в соответствии с программой учебной практики.

Преподаватель - руководитель учебной практики от университета:

-участвует в разработке программы учебной практики, составления перечня видов работ для выполнения обучающимися в период практики;

-оказывает консультационно-методическую помощь обучающимся при выполнении ими практических работ, предусмотренными программой учебной практики;

-проводит аудиторные учебные занятия, предусмотренные программой учебной практики;

-организовывает процедуру оценки обучающихся в части их овладения общими и профессиональными компетенциями (их элементами), освоенных ими в ходе прохождения учебной практики;

-анализирует отчетную документацию практикантов и оценивает их работу по выполнению программы практики.

4.2. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Учебные помещения, предназначенные для проведения занятий по учебной практике должны отвечать санитарно - эпидемиологическими требованиями к организации учебно-производственного процесса в образовательных учреждениях НПО и СПО;

Практиканты обязаны неукоснительно соблюдать правила внутреннего распорядка, требования ТБ, охраны труда и пожарной безопасности, установленные в образовательной организации

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

Реализация программы модуля осуществляется в следующих аудиториях:

- кабинет междисциплинарных курсов;
- лаборатория «Учебный банк».

Оборудование кабинета и рабочих мест кабинета междисциплинарных курсов:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель.

Технические средства обучения:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся с возможностью выхода в Internet;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Учебный банк»:

- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- автоматизированные рабочие места обучающихся;
- принтер

Программное обеспечение: офисный пакет приложений Microsoft Office.

## 6. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

**Основные источники**
**Законодательные и нормативные акты**

Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ с изменениями.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ с изменениями.

Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146-ФЗ с изменениями.

Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской дея¬тельности» с изменениями.

Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легали¬зации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансирова¬нию терроризма» с изменениями.

Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Россий¬ской Федерации (Банке России)» с изменениями.

Указание Банка России от 20.06.2007 № 1842-У «О порядке осуществления банковских операций по переводу денежных средств по поручению физических лиц без открытия им банковских счетов кредитными организациями с участием коммерческих организаций, не являющихся кредитными организациями».

Письмо Банка России от 02.10.2009 № 120-Т «О Памятке „О мерах безопасного использования банковских карт”».

Письмо Банка России от 22.11.2010 № 154-Т «О рекомендациях по раскрытию информации об основных условиях использования банковской карты и о порядке урегулирования конфликтных ситуаций, связанных с её использованием».

Письмо Банка России от 31.12.2014 № 236-Т «О повышении внимания кредитных организаций к отдельным операциям клиентов».

Информационное письмо Банка России от 11.03.2016 № ИН-017-45/12 «О предоставлении клиентам - физическим лицам информации об особенно¬стях оказания услуг по переводу электронных денежных средств» (вместе с «Памяткой „Об электронных денежных средствах”»).

**Учебные и справочные издания**
**Основная литература**

Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 1. Общие вопросы банковской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 186 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11410-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453604

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. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11424-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453605

**Дополнительная литература**

Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 234 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11427-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452229

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, 2020. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10510-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452374

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, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09688-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452375

Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09422-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452205

Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08471-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/452206

Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455243

Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455217

Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/455770

**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