

Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Финансовый университет)


**Уфимский филиал Финуниверситета**

(наименование структурного подразделения)

СОГЛАСОВАНО

ПАО РОСБАНК

Управляющий ДО Агидель

 Л.В. Губайдуллина  
(подпись)

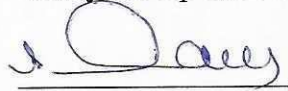
«30» 18 2023 г.

М.П.



УТВЕРЖДАЮ

Директор Уфимского филиала  
Финуниверситета

 Р.М. Сафуанов  
(подпись)

«30» 18 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной практики

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

по специальности 38.02.07 Банковское дело

Уфа – 2023

Рабочая программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 38.02.07 Банковское дело

Организации – партнеры

Рецензент:

Губайдуллина Лилия Вахитовна, Управляющий ДО Агидель ПАО РОСБАНК

Салихова Наиля Хамзиевна, преподаватель ВКК Уфимского филиала Финуниверситета

Разработчики:

Девецкая Ирина Александровна, преподаватель ВКК

Назарова Елена Сергеевна, преподаватель

Рабочая программа учебной практики рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии банковского и страхового дела.

Протокол от « 14 » 08 2023 г. № 1

Председатель предметной (цикловой)  
комиссии

  
(подпись)

З.Ф. Шарифьянова  
(инициалы, фамилия)

## **Рецензия**

### **на рабочую программу учебной практики профессионального модуля ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»**

**для студентов специальности 38.02.07 «Банковское дело»**

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) СПО по специальности 38.02.07 «Банковское дело».

Содержание учебной практики профессионального модуля способствует формированию соответствующих компетенций обучающегося, приобретению практического опыта, освоению знаний и умений в соответствии с ФГОС СПО. Практические занятия, предусмотренные рабочей программой, взаимосвязаны с основным теоретическим материалом и призваны способствовать приобретению практических навыков.

Рабочая программа учебной практики содержит общую характеристику, раскрывает структуру, содержание, условия реализации профессионального модуля, особенности контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля в соответствии с ФГОС СПО.

Программа учебной практики включает в себя необходимые требования к объему и профессиональному уровню овладения профессиональными компетенциями при проведении расчетно-кассового обслуживания клиентов, осуществлении межбанковских расчетов, обслуживании расчетные операций с использованием различных видов платежных карт, осуществлении и оформлении выдачи кредитов. Программа составлена с учетом современным требований по реализации ФГОС СПО и рекомендуется к использованию при организации и проведении учебной практики по ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

**Рецензент**

**Управляющий ДО Агидель ПАО РОСБАНК**



**Л.В. Губайдуллина**

## **Рецензия**

### **на рабочую программу учебной практики профессионального модуля ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» для студентов специальности 38.02.07 «Банковское дело»**

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) СПО по специальности 38.02.07 «Банковское дело». Содержание учебной практики профессионального модуля способствует формированию соответствующих компетенций обучающегося, приобретению практического опыта, освоению знаний и умений в соответствии с ФГОС СПО. Практические занятия, предусмотренные рабочей программой, взаимосвязаны с основным теоретическим материалом и призваны способствовать приобретению практических навыков. Рабочая программа учебной практики содержит общую характеристику, раскрывает структуру, содержание, условия реализации профессионального модуля, особенности контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля в соответствии с ФГОС СПО.

Достоинством программы является четкое определение требований к результатам освоения образовательной программы, урегулирование нормативно-методического и иного обеспечения образовательного процесса.

Программа учебной практики включает в себя необходимые требования к объему и профессиональному уровню овладения профессиональными компетенциями при проведении расчетно-кассового обслуживания клиентов, осуществлении межбанковских расчетов, обслуживании расчетные операций с использованием различных видов платежных карт, осуществлении и оформлении выдачи кредитов. Программа составлена с учетом современным требований по реализации ФГОС СПО и рекомендуется к использованию при организации и проведении учебной практики по ПМ 03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

**Рецензент**

**Преподаватель ВКК  
Уфимского филиала Финуниверситета**



**Н.Х. Салихова**

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	10

# 1. Общая характеристика рабочей программы учебной практики

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения программы учебной практики

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Общие 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 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.
ЛР 3	Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.



ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
ЛР 13	Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности
ЛР 14	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость
ЛР 15	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Профессиональные компетенции
ВД 3	«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» (20002 Агент банка)
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
ПК 2.2.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

1.1.3. В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности студент должен:

Вид деятельности	
Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам

<p>уметь</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявлять потребности клиентов;</li> <li>- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентироваться в продуктовой линейке банка;</li> <li>- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультировать клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использовать личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>- формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использовать различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul>
<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</li> <li>- классификацию банковских операций;</li> <li>- особенности банковских услуг и их классификацию;</li> <li>- параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li> <li>- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;</li> <li>- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;</li> <li>- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</li> <li>- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li> <li>- организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>- составляющие успешного банковского бренда;</li> <li>- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li> <li>- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</li> <li>- особенности продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- основные формы продаж банковских продуктов;</li> <li>- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- условия успешной продажи банковского продукта;</li> <li>- этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;</li> <li>- способы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- принципы взаимоотношений банка с клиентами;</li> <li>- психологические типы клиентов;</li> <li>- приёмы коммуникации;</li> <li>- способы выявления потребностей клиентов;</li> <li>- каналы для выявления потенциальных клиентов.</li> </ul>
--	---

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение учебной практики

Всего часов **72** из них

на освоение ПМ 03 **72** часа

## 2. Структура и содержание учебной практики

Профессиональные модули и междисциплинарных курсы, коды профессиональных, общих компетенций	Виды работ	Объем в часах
1	2	3
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		72
МДК. 03.01 Выполнение работ по должности служащего «Агент банка»		72
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		36
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	1. Урок-экскурсия в банк. 2. Занятия в мастерских «Учебный банк». Тематика занятий: «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»; 3. Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». 5. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. 6. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. 7. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. 8. Изучение стратегии развития банка. 9. Изучение модели компетенций сотрудников банка. 10. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. 11. Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.	36
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		36
ПК 1.1. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 2.2. ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 9. ОК 10. ОК 11.	Занятия в мастерской «Учебный банк»: 1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».	36

	<p>2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».</p> <p>3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».</p> <p>4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».</p> <p>5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».</p> <p>6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».</p> <p>7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образами эффективного и неэффективного поведения консультантов.</p> <p>8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.</p> <p>9. Организация презентации банковских продуктов и услуг.</p> <p>10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».</p> <p>11. Тренинг «Определение типа клиента».</p> <p>12. Практикум «Моделирование поведения клиента».</p> <p>13. Групповое обсуждение вопросов:</p> <p>Основные ошибки в общении с клиентами.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Понятие «трудный клиент».</li> <li>- Причины появления трудных клиентов.</li> <li>- Преодоление безразличия клиентов.</li> <li>- Критерии выбора банка клиентами.</li> <li>- Причины, по которым клиент меняет банк.</li> <li>- Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.</li> </ul>
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	
Итого	72

### 3. Условия реализации программы учебной практики

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практики.

Учебная практика реализуется в кабинетах и лабораториях профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, обеспечивающего выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессионального модуля ПМ 03.

Производственная практика реализуется в организациях, направление деятельности которых соответствует профессиональной деятельности обучающихся.

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест учебной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренных программой, с использованием современных технологий и оборудования, а так же организовать проведение ГИА в виде демонстрационного экзамена, в том числе на оборудовании соответствующем инфраструктурным листам по стандартам демонстрационного экзамена.

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики

Контроль и оценка результатов практики осуществляются с использованием следующих форм и методов: наблюдение за деятельностью студента на учебной практике, анализ документов, подтверждающих выполнение им соответствующих работ (например: отчет о практике, аттестационный лист, характеристика учебной и профессиональной деятельности студента, дневник прохождения практики). В результате прохождения учебной практики в рамках профессиональных модулей студенты проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, практический опыт в рамках вида деятельности)	Формы и методы контроля и оценки
В результате обучения получен практический опыт: <ul style="list-style-type: none"><li>- проведения кассовых операций и операций по банковским вкладам (депозитам);</li><li>- проведения межбанковских расчетов и операций по банковским вкладам (депозитам);</li><li>- проведения расчетных операций с использованием различных видов платежных карт;</li><li>- осуществления и оформления выдачи кредитов</li></ul>	Экспертная оценка освоения профессиональных компетенций в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной практики. Итоговый контроль на защите отчёта по практике