



**Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства
Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

ПШ.03.01 Производственная практика

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

МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка»

для специальности 38.02.07 Банковское дело

Чебоксары 2023г.

Рассмотрено

ЦК «Экономическая
дисциплина»

Председатель

Иванов

Протокол № 01
от «30» 08 2023 г.

Согласовано

Заместитель директора по
инновационной и
производственной работе

М.Н. Тюрина /
«30» 08 2023 г.



И.И. Дьяшов /
«30» 08 2023 г.

Согласовано



Заместитель директора
по ИТ /
«30» 08 2023 г.

М.П.

Разработчик:

Порядкова Анжелика Николаевна, преподаватель, Порядкова / подпись
Ф.И.О., должность, ученая степень, звание, категория,

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
- 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКИ
- 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКИ
- 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКИ
- 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПП.03.01 Производственная практика

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Осуществление кредитных операций и соответствующих **общих (ОК)** и **профессиональных компетенций (ПК)**:

Перечень общих компетенций:

- ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
- ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
- ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 9. 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

Перечень профессиональных компетенций:

- ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов
- ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты
- ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт
- ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов
- ПК 3.1. Осуществлять поиск потенциальных клиентов.
- ПК 3.2. Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги
- ПК 3.3. Выявлять и формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги.
- ПК 3.4. Производить продажу банковских продуктов и услуг с использованием маркетинговых технологий.
- ПК 3.5. Осуществлять информационное сопровождение клиентов.
- ПК 3.6. Осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских продуктов.

1.2. Цели и задачи программы профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам

уметь:

- Осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- Выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в

банк;

- Выявлять потребности клиентов;
- Определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
- Ориентироваться в продуктовой линейке банка;
- Консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
- Консультировать клиентов по тарифам банка;
- Выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;
- Формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;
- Использовать личное имиджевое воздействие на клиента;
- Переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка;
- Формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;
- Осуществлять обмен опытом с коллегами;
- Организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
- Использовать различные формы продвижения банковских продуктов;
- Осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

знать:

- определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
- классификацию банковских операций;
- особенности банковских услуг и их классификацию;
- параметры и критерии качества банковских услуг;
- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
- структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке;
- определение ценовой политики банка, ее объекты и типы;
- понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
- продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;
- организационно-управленческую структуру банка;
- составляющие успешного банковского бренда;
- роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
- понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;
- особенности продажи банковских продуктов и услуг;
- основные формы продаж банковских продуктов;
- политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;
- условия успешной продажи банковского продукта;
- этапы продажи банковских продуктов и услуг;
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
- отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг;
- способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- способы продвижения банковских продуктов;
- правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- приёмы коммуникации;
- способы выявления потребностей клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов.

1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики – 36 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

После завершения обучения профессионального модуля обучающийся будет уметь выполнять работу по одно или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих в системе оказания банковских услуг клиентам в организациях кредитной системы, в том числе владеть общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата практики
ПК 1.1.	Осуществлять рас- четно-кассовое обслуживание клиентов
ПК 1.4.	Осуществлять межбанковские расчеты
ПК 1.6.	Обслуживать рас- четные операции с ис- пользованием различных видов платежных карт
ПК 2.1.	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов
ПК 3.2.	Осуществлять поиск потенциальных клиентов.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.
ОК 11.	Знать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов практики	Количество часов		
		Учебная практика	Производственная практика (по профилю специальности)	Преддипломная практика
1	2	3	4	5
ПК 1.1	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	-	18	-
ПК 1.2	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг	-	18	-
	Всего	-	36	-

3.2 Содержание обучения по производственной практике

Наименование раздела и тем	Виды выполняемых работ	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Банковские продукты и услуги		18
МДК.03.01 Организация деятельности агента банка		
.1. Банковская триада. Качество банковских услуг	Виды выполняемых работ	18
	История создания банка, его местонахождение и правовой статус	2
	Бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности)	2
	Наличие лицензий на момент прохождения практики;	2
	Схема организационной структуры банка;	2
	Состав обслуживаемых клиентов.	4
	Состав филиальной сети	2
	Информацию о рейтингах и премиях банка	2
	Проводимые банком ребрендинг и рестайлинг	2
Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг		18
1.Ознакомление с этапами кредитного процесса в банке.	Виды выполняемых работ	18
	Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов	4
	Знакомство с продуктовой линейкой банка	2

	Изучение тарифов банка	2
	Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов	2
	Анализ клиентской базы банка	2
	Анализ каналов обслуживания розничных клиентов и системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов	2
	Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка)	2
	Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг в банке	2
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики предполагает наличие производственной базы в коммерческом банке

Оборудование рабочих мест прохождения практики

- комплект документации;
- учебная и справочная литература, средства информации.

Технические средства производственной базы: компьютеры, программное обеспечение.

4.2 Общие требования к организации производственной практики

Производственная практика проводится в соответствии с требованиями структуры и содержания практики. Используются продуктивные и репродуктивные методы проведения практики в форме индивидуальной, групповой, коллективной работы.

Обязательным условием допуска к производственной практике является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального ПМ.03 Агент банка.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Профессиональные компетенции

Код и наименование профессиональных и общих компетенций. Формируемых рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК. 3.1 Осуществлять поиск потенциальных клиентов.	<p>Осуществляет поиск потенциальных клиентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разбирается в применении различных форм деловой коммуникации в банках; - планирует рабочее время; - анализирует использование рабочего времени; - осуществляет поиск потенциальных клиентов. 	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной и производственной практике.</p>
ПК 3.2 Устанавливать деловые контакты с клиентами.	<p>Устанавливает деловые контакты с клиентами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разбирается в порядке проведения делового разговора и деловой беседы, делового совещания, собрания, пресс-конференции - разбирается в этике и культуре поведения в банках; - разбирается в способах разрешения конфликтных ситуаций; - применяет различные форм деловой коммуникации в банках; - устанавливать деловые контакты с клиентами. 	
ПК 3.3 Выявлять и формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги.	<p>Выявляет и формирует спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги.</p> <ul style="list-style-type: none"> - прогнозировать спрос на банковские услуги; - выявляет и формирует спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги; - исследует банковский рынок, мотивацию клиентов и спрос на услуги банка. 	
ПК 3.4 Производить продажу банковских продуктов и услуг с использованием маркетинговых технологий	<p>Производит продажу банковских продуктов и услуг с использованием маркетинговых технологий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - производить продажу банковских продуктов и услуг с использованием маркетинговых технологий; -проводит оценка кредитоспособности заемщиков; - анализирует маркетинговую информацию; - проводит сегментацию банковского рынка по клиентурному признаку, по характеристикам предлагаемых банковских товаров; 	

	<ul style="list-style-type: none"> - проводит анализ микросреды и макросреды банка; - представляет банковский продукт клиенту. 	
ПК 3.5 Осуществлять информационное сопровождение клиентов	<p>Осуществляет информационное сопровождение клиентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - профессионально осуществляет информационного сопровождения клиентов; - строит эффективную систему обратной связи с клиентами; - организует послепродажное обслуживание клиентов банка 	
ПК 3.6 Осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских продуктов.	<p>Осуществляет мониторинг эффективности продаж банковских продуктов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разбирается в функциях аналитического подразделения в банке; - осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских продуктов; - анализирует клиентскую базу банка; - анализирует расчетные операции банка; - формирует отчеты и разрабатывать планы продаж дополнительных банковских продуктов. 	

Общие компетенции

Код и наименование профессиональных и общих компетенций. Формируемых рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<p>Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;</p> <p>На уроках при ответах на вопросы приводит примеры из жизни;</p> <p>Говорит о своих жизненных планах, связанных с выбранной профессией;</p> <p>Спрашивает о перспективах развития профессиональной карьеры</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ</p>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<p>Организовывает собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;</p> <p>Демонстрирует умение планировать свою собственную деятельность и прогнозировать ее результаты;</p> <p>Обосновывает выбор методов и способов действий.</p> <p>Проявляет способность коррекции собственной деятельности</p> <p>Адекватно оценивает качество и эффективность собственных действий.</p>	

<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. Предлагает свои методы решения проблемной ситуации, заданной на уроке Анализирует проблему и делает выводы</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>Осуществляет поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенства профессиональной деятельности;</p>	<p>Использует информационно-коммуникационные технологии для совершенства профессиональной деятельности Готовит задания и поручения в виде презентаций При подготовке домашнего задания и ответах на уроках ссылается на Интернет-ресурсы</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;</p>	<p>Работает в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями Делится своими знаниями и опытом, чтобы помочь другим Активно вносит вклад в работу других</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<p>Берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий Проявляет ответственность за результаты выполнения заданий каждым членом команды Проявляет способность оказывать и принимать взаимную помощь</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;</p>	<p>Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации Демонстрирует стремление к постоянному профессионализму и личностному росту Проявляет способность осознанно планировать и самостоятельно проводить повышение своей квалификации.</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в</p>	<p>Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;</p>

<p>профессиональной деятельности;</p>	<p>Демонстрирует умение осваивать новые правила ведения банковского учета Демонстрирует умение осваивать технику заполнения первичных учетных документов, регистров учета</p>	
<p>ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.</p>	<p>Развивает культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливает психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий. Устанавливает и поддерживает хорошие отношения с сокурсниками и преподавателями Выслушивает мнение сокурсников и преподавателей и признает их знания и навыки</p>	
<p>ОК 11. Нести ответственность за организацию мероприятий и использование средств, предотвращающих воздействие вредных факторов в процессе труда, за технику безопасности.</p>	<p>Несет ответственность за организацию мероприятий и использование средств, предотвращающих воздействие вредных факторов в процессе труда, за технику безопасности.</p>	
<p>ОК 12. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>	<p>Исполняет воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).</p>	