

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Финансово-экономический колледж

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о документе
ФИО: Макаренко Елена Николаевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.12.2023 15:32:15
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78



УТВЕРЖДАЮ
Директор

Р. А. Сычев
2023г.

Рабочая программа дисциплины УП. 03 Учебная практика

Специальность
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

Форма обучения	очная
Часов по учебному плану	72
в том числе:	
аудиторные занятия	72
самостоятельная работа	0

Ростов-на-Дону
2023 г.

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	уП	рП	уП	рП
Неделя				
Вид занятий	уП	рП	уП	рП
Практические	72	72	72	72
Итого ауд.	72	72	72	72
Контактная работа	72	72	72	72
Итого	72	72	72	72

ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. N 67 «Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело»)

Рабочая программа составлена по образовательной программе
направление 38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО
программа среднего профессионального образования

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 29.08.2023 протокол № 1

Программу составил(и): Преп., Попов А.Н.

Председатель ЦМК: Косачева С.В.

Рассмотрено на заседании ЦМК от 31.08.2023 протокол № 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции
1.2	
1.3	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ООП:	УП
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Менеджмент
2.1.2	Кассовые операции банка
2.1.3	Основы предпринимательской деятельности
2.1.4	Основы финансовой грамотности
2.1.5	Экономика организации
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Экономика организации
2.2.2	Организация безналичных расчётов
2.2.3	Осуществление кредитной работы
2.2.4	Статистика
2.2.5	Финансы, денежное обращение и кредит
2.2.6	Организация безналичных расчетов
2.2.7	Рынок ценных бумаг

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**3.1 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.

3.2 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.

3.3 Владеть

консультированием клиентов по банковским продуктам и услугам

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. Банковские продукты и услуги						
1.1	Учебная практика раздела 1 Виды работ 1. Урок-экскурсия в банк. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
1.2	Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций) /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
1.3	Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
1.4	Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
1.5	Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	

1.6	Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
1.7	Изучение стратегии развития банка. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
1.8	Изучение модели компетенций сотрудников банка. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
1.9	Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
1.10	Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг						
2.1	1. Занятия в лаборатории «Учебный банк: 1. Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
2.2	2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
2.3	3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
2.4	4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	

2.5	5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». профессиональный имидж». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
2.6	7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
2.7	8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
2.8	9. Организация презентации банковских продуктов и услуг. /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
2.9	10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
2.10	Тренинг «Определение типа клиента». /Пр/	4	3	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
2.11	Практикум «Моделирование поведения клиента». /Пр/	4	6	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	

2.12	<p>13. Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.</p> <p>13. Групповое обсуждение вопросов: Основные ошибки в общении с клиентами. - Понятие «трудный клиент». - Причины появления трудных клиентов. - Преодоление безразличия клиентов. - Критерии выбора банка клиентами. - Причины, по которым клиент меняет банк. - Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. /Пр/</p>	4	6	ОК-1 ОК-2 ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОК-9 ОК-10 ОК-11 ПК-1.1 ПК-1.4 ПК-1.6 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Э1	0	
------	--	---	---	---	----------------------------------	---	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Перечень примерных вопросов к зачету:

1. На каком экземпляре делового письма, подготовленном для отправки адресату по почте, проставляются визы?

- а. На подлиннике, отправляемом адресату.
- б. На копии, помещаемой в дело организации.

2. В отсутствие руководителя А.И.Петрова документ подписал его заместитель Сидоров, исполняющий обязанности руководителя. Укажите правильный вариант:

- а. Директор _____ А.И.Петров
- б. За директора _____ А.И.Петров
- в. И.о. директора _____ Г.В.Сидоров

3. Внутренние документы регистрируются:

- а. нет
- б. да

4. Внутренние документы учитываются:

- а. по месту их регистрации или подготовки
- б. в отделе кадров

5. Внутренний документ – это:

- а. документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации
- б. документ, отправляемый в другую организацию

6. Организация работы с документами начинается:

- а) с исполнения документа;
- б) направления документа на исполнение;
- в) приема входящего документа.

7. Когда регистрируются исходящие документы?

- а) в день отправки
- б) в день подписания
- в) в день согласования проекта
- г) не регистрируются

8. Какие документы регистрируются в день поступления?

- а) исходящие
- б) внутренние
- в) входящие

9. Обработка и отправка документов осуществляется:

- а) руководителем организации;
- б) специалистом по кадрам;
- в) канцелярией или секретарем.

10. Какого вида номенклатуры дел не существует?

- а) типовой
- б) примерной
- в) простой
- г) конкретной

11. Назовите виды документопотоков в организациях и учреждениях.

- а) входящие, исходящие
- б) внутренние, входящие
- в) входящие, исходящие, внутренние
- г) входящие, исходящие, временные

12. В структурных подразделениях учреждения контроль за исполнением документов осуществляет:

- а) секретарь;
- б) лицо, ответственное за работу с документами;
- в) руководители структурных подразделений;
- г) начальники отдела кадров.

13. Внутренние документы учитываются:

- а. по месту их регистрации или подготовки
- б. в отделе кадров

14. Организация работы с документами начинается:

- а) с исполнения документа;
- б) направления документа на исполнение;
- в) приема входящего документа.

15. Допускаются ли исправления в расписке

- а. да
- б. нет

16. Кто имеет право продлить срок исполнения документа?

- а) лицо, которое его установило

- в) руководитель учреждения
г) секретарь

17. Расшифруйте регистрационный индекс документа -03-01/206.

- а) номер структурного подразделения;
б) порядковый номер;
в) номер дела по номенклатуре дел.

18. На каком документе НЕ ставится реквизит «Наименование документа»

- а. Устав
б. положение
в. письмо

19. К протоколу в качестве приложения должен быть оформлен список присутствующих:

- а. если присутствующих более 5 человек
б. если присутствующих более 10 человек
в. если присутствующих более 15 человек

20. Текст справки личного характера следует начинать:

- а. со слов «Дана настоящая...»
б. со слов «Настоящим подтверждается...»
в. с фамилии, имени, отчества работника в именительном падеже
г. с фамилии, имени, отчества работника в дательном падеже

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Представлен в приложении к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
ЛП.1	Боровкова В. А., Балабанов А. И., Боровкова В. А., Панова А. Ю., Панкова Л. В., Бойкова Ю. М., Смирнов А. О.	Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2022	1
ЛП.2	Мартыненко Н. Н., Маркова О. М., Рудакова О. С., Сергеева Н. В.	Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2022	1
ЛП.3	Мартыненко Н. Н., Маркова О. М., Рудакова О. С., Сергеева Н. В.	Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2021	1

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
ЛП.4	Боровкова В. А., Балабанов А. И., Боровкова В. А., Панова А. Ю., Панкова Л. В., Бойкова Ю. М., Смирнов А. О.	Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2020	1

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
ЛП.1	Ларина О. И.	Банковское дело. Практикум: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2020	1

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Образовательная платформа Юрайт			
----	---------------------------------	--	--	--

6.3. Перечень программного обеспечения

6.3.1	1.Операционная система. RedOS 7.3			
6.3.2	2.Офисный пакет LiberOffice			
6.3.3	3.Браузеры Chrome, Firefox,Chromium			
6.3.4	4.Встроенные утилиты для сканирования, чтения PDF, форматирования и.т.п.			
6.3.5	5. 1С Предприятия 8.3 технологическая платформа			
6.3.6	6.Файловый менеджер Сaja, DoubleCommander			

6.4 Перечень информационных справочных систем

6.4.1	1. Электронный ресурс Банка России.- Режим доступа http://www.cbr.ru			
6.4.2	2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».- Режим доступа http://www.consultant.ru 3. Справочно- правовая система «ГАРАНТ».- Режим доступа http://www.aero.garant.ru			
6.4.3	4. Информационный банковский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.banki.ru .			
6.4.4	5. Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.arb.ru .			
6.4.5	6. Материалы Информационного агентства – портала Bankir.ru [Элек-тронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.bankir.ru .			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения.			
-----	--	--	--	--

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении к рабочей программе дисциплины.				
--	--	--	--	--