

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: Мухоморова Елена Николаевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.09.2024 14:52:41
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78



УТВЕРЖДАЮ
Директор
Р. А. Сычев
2024г.

Рабочая программа дисциплины
УП.03 Учебная практика (по получению первичных профессиональных умений и навыков.)

Специальность
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

Форма обучения	очная
Часов по учебному плану	36
в том числе:	
аудиторные занятия	36
самостоятельная работа	0

Ростов-на-Дону
2024 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	36	36	36	36
В том числе в форме практ.подготовки	36		36	
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Итого	36	36	36	36

ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО (приказ Минобрнауки России от 14.11.2023 г. № 856)

Рабочая программа составлена по образовательной программе 38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО для набора 2024 года
программа среднего профессионального образования

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.05.2024 протокол № 16

Программу составил(и): Гамалева Н.Г.
Председатель ЦМК: Гамалева Н.Г.

Рассмотрено на заседании ЦМК от 30.08.2024 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.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Основы финансовой грамотности
2.1.2	Основы предпринимательской деятельности
2.1.3	Финансы организации
2.1.4	Основы проектной деятельности
2.1.5	Менеджмент
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организация Кредитной работы
2.2.2	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.3	Экзамен по модулю

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**3.1 Знать**

- ОК 1:** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
 - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
 - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.
- ОК 02:** Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
 - приемы структурирования информации
- ОК-04:** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
- психологические основы деятельности коллектива;
 - психологические особенности личности;
 - основы проектной деятельности.
- 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;

3.2 Уметь

ОК 1:Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

- составить план действия.

ОК 02: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;

- планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;

- выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;

- оформлять результаты поиска.

ОК-04: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

- организовывать работу коллектива и команды;

- взаимодействовать с коллегами, руководством в ходе профессиональной деятельности;

- взаимодействовать с клиентами в ходе профессиональной деятельности

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

ОК 01:Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

- владеть навыками решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК-02: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

- навыками поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК-04: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

- приемами организации работы в коллективе и команде.

Владеть:

- навыками поиска информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;

- навыками выявления мнения клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;

- навыками выявления потребности клиентов;

- навыками определения преимущества банковских продуктов для клиентов;

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	Раздел 1. Банковские продукты и услуги					
1.1	Учебная практика раздела 1 Виды работ 1. Урок-экскурсия в банк. /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
1.2	Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций) /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	

1.3	Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
1.4	Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
1.5	Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
1.6	Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности. /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
1.7	Изучение стратегии развития банка. /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
1.8	Изучение модели компетенций сотрудников банка. /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
1.9	Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников. /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
1.10	Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов. /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
	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	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
2.2	2. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту». /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
2.3	3. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону». /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
2.4	4. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников». /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
2.5	5. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности». 6. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж». /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
2.6	7. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов. /Пр/	4	1	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	

2.7	8. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ. /Пр/	4	3	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
2.8	9. Организация презентации банковских продуктов и услуг. /Пр/	4	3	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
2.9	10. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг». /Пр/	4	3	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
2.10	Тренинг «Определение типа клиента». /Пр/	4	3	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
2.11	Практикум «Моделирование поведения клиента». /Пр/	4	4	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	
2.12	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. 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. Зачет с Оц /Пр/	4	4	ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ОК 01. ОК 02. ОК 04.	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 Э3	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Написание отчета по практике

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Представлен в приложении 1 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
Л1.1	Пеганова, О. М.	Банковское дело : учебник для вузов	Москва : Издательство Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/536271

Л1.2	В. А. Боровковская	Банковское дело: учебник и практикум для спо	Москва : Издательство Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/544958
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Справочная правовая система «КонсультантПлюс» "КонсультантПлюс" - законодательство РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства Российской Федерации, нормативные акты			
Э2	Официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации Министерство финансов Российской Федерации (minfin.gov.ru)			
Э3	официальный сайт Университетской библиотеки ONLINE (ЭБС) ЭБС "Университетская библиотека онлайн" читать электронные книги (biblioclub.ru)			
6.3. Перечень программного обеспечения				
6.3.1	1.Операционная система. RedOS 7.3			
6.3.2	2.Офисный пакет LiberOffice			
6.4 Перечень информационных справочных систем				
6.4.1	"КонсультантПлюс" - законодательство РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства			
6.4.2	ГАРАНТ - Законодательство (кодексы, законы, указы, постановления) РФ, аналитика, комментарии,			
6.4.3	Счетная палата Российской Федерации (ach.gov.ru)			
6.4.4	Министерство финансов Российской Федерации (minfin.gov.ru)			
6.4.5	НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА (elibrary.ru)			
6.4.6	ЭБС "Университетская библиотека онлайн" читать электронные книги (biblioclub.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 2 к рабочей программе.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УП.03 Учебная практика (по получению первичных профессиональных умений и навыков.)

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК 1: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам			
<p>Знать: - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.</p>	<p>Получение систематических знаний о специфике профессии</p>	<p>Уровень знаний способов решения профессиональных задач</p>	<p>ПЗ (1)</p>
<p>Уметь: - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия.</p>	<p>Сформировать систематическое умение демонстрировать интерес к будущей профессии</p>	<p>Уровень умения определять круг профессиональных задач</p>	<p>ПЗ (1)</p>
<p>Владеть: - владеть навыками решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p>	<p>Сформировать систематическое владение анализом сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Уровень владения навыками решения профессиональных задач</p>	<p>ПЗ (1)</p>
ОК-02: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии			
<p>Знать: - номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации.</p>	<p>Получение систематических знаний об эффективности и качества выполнения задач</p>	<p>Уровень знаний профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>ПЗ (1)</p>

<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; -планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию - выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска 	<p>Сформировать систематическое умение поиска информации. Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска.</p>	<p>Уровень умения отслеживания изменений в нормативной и законодательной базах</p>	<p>ПЗ (1)</p>
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. 	<p>Сформировать систематическое владение планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач.</p>	<p>Уровень навыков отслеживания изменений в нормативной и законодательной базах</p>	<p>ПЗ (1)</p>
<p>ОК-04: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>			
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические основы деятельности коллектива -психологические особенности личности -основы проектной деятельности 	<p>Получение систематических знаний о наблюдении и оценке результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения</p>	<p>Уровень знаний владение основами деятельности коллектива и особенностей личности</p>	<p>ПЗ (1)</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовывать работу коллектива и команды -взаимодействовать с коллегами, руководством в ходе профессиональной деятельности -взаимодействовать с клиентами в ходе профессиональной деятельности 	<p>Сформировать систематическое умение организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Уровень умения взаимодействовать с обучающимися, преподавателями, сотрудниками образовательной организации в ходе обучения, а также с руководством и сотрудниками экономического субъекта во время прохождения практики.</p>	<p>ПЗ (1)</p>
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемами организации работы в коллективе и команде 	<p>Сформировать систематическое владение деловым общением для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельность.</p>	<p>Уровень владения приемами организации работы в коллективе и команде</p>	<p>ПЗ (1)</p>

ПМ.03
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (20002 Агентбанка)

<p>Знать:</p> <p>, Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - классификацию банковских операций; - особенности банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг; <p>понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</p>	<p>Получение систематических знаний</p> <p>Об определении банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - классификации банковских операций; - особенностях банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг; <p>понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</p>	<p>Уровень знаний</p> <ul style="list-style-type: none"> - определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - классификацию банковских операций; - особенности банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг; <p>понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</p>	<p>ПЗ (1)</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Сформировать систематическое умение</p>	<p>Уровень умения</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>ПЗ (1)</p>

<p>коллегами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и проводить презентации банковских продуктови услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов. <p>иметь практический опыт в: консультировании клиентов по банковским продуктам и услугам</p>		<p>клиента;</p> <ul style="list-style-type: none"> - переадресовывать сложные вопросы другим специалистамбанка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - организовывать и проводить презентации банковских продуктови услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поискапотенциальных клиентов. <p>иметь практический опыт в: консультировании клиентов по банковским продуктам и услугам</p>	
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковскихпродуктов 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 банковскихпродуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; <p>выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка</p>	<p>Сформировать систематическое владение</p> <ul style="list-style-type: none"> - . навыками осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковскихпродуктов 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; - консультир овать потенциальных клиентов о банковских продуктах и 	<p>Уровень владения</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковскихпродуктов 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; <p>выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка</p>	<p>ПЗ (1)</p>

	услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и бан;		
--	---	--	--

ВЭ – вопросы к зачету, ПЗ – практические задания, Т – тестовые задания, Д - доклады

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения учебной практики

Содержание практики, вопросы, подлежащие изучению:

1. [Ведение дневника](#) и [оформление отчёта по практике](#).
2. Прохождение инструктажа об охране труда и технике безопасности на рабочем месте.
3. Ознакомление с нормативной базой, необходимой для выполнения практических задач и упражнений; технологией выполнения производственных задач, структурой и особенностями формирования решений и информационных сообщений, проводимых действий и мероприятий, которые считаются результатом труда по данной квалификации.
4. Работа в должности _____ специалиста банковского дела _____
(указывается согласно присваиваемой квалификации)
5. Изучение и проведение расчётных операций в коммерческом банке.

Виды работ, которые необходимо выполнить:

Наименование разделов и тем	Содержание работы	Недели	Часы
1	2	3	4
Тема 1: Понятие банковской деятельности	1.Изучить нормативную базу которая регламентирует порядок работы российских коммерческих банков 2.Дать характеристику современных стандартов банковского обслуживания 3. Описать должностные полномочия Агента банка		6
Тема 2: Изучение понятия «банковская триада»	1.Изучить понятие «банковских продуктов» , «банковских операций» и «банковских услуга». Произвести их классификацию. Построить схему их взаимосвязи. Изучить один из банковских продуктов для физических или юридических лиц. 2. Произвести описание продуктов и сервисов на примере одного из банков. 3. Произвести анализ банковской продуктовой линейки на примере одного из клиентских сегментов. Изучить цену банковского продукта с позиции банка и клиента.	1	6
Тема 3:Изучение клиентской базы банка	1. Изучить корпоративную этику на примере работы одного из банков. Дать характеристику нейма, слогана и бренда банка. 2Изучить понятие «клиентская база	1	6

	банка» с позиции потребительских предпочтений. Составить пример сегментации клиентов банка (любой клиентский сегмент). Составить пример портрета клиента банка (любой клиентский сегмент). 3. Произвести анализ требований к организации встречи посетителей банка		
Тема 4: Изучение этапов создания банковских продуктов российскими коммерческими банками	1. Изучить особенности выявления потребностей клиентов и технологию их консультирования. 2. Построить пример продажи банковского продукта. Совершить кросс-продажу. 3. Изучить способы работы с возражениями. Разработать пример чек-листа по результатам тестирования банковского продукта, согласно условий задания	1	6
Тема 5: Изучение технологии продаж банковских продуктов российскими банками	1. Изучить маркетинговые каналы продаж банковских продуктов российскими банками и дать их сравнительную характеристику. 2. Составить пример скрипта продаж через горячие звонки одного из банковских продуктов для физических или юридических лиц на примере системно значимого банка. 3. Составить пример воронки продаж банковского продукта, согласно условий задания.	1	6
Тема 6: Развитие и продвижение банковских продуктов на банковском рынке	1. Изучить каналы масштабирования новых и инновационных банковских продуктов на банковском рынке. 2. Изучить метрики анализа клиентского опыта, полученного в процессе покупки банковского продукта. Построить карту клиентского пути и отразить местоположение клиента, согласно условий задания. 3. Привести пример оценки качества банковских услуг на основе ряда моделей и методик, предложенных в задании.	1	6
Тема 7: Развитие конкурентных позиций банка на рынке	1. Изучить понятие «конкуренции на банковском рынке с позиции различных авторов. Построить таблицу со сравнительной характеристикой 2. Провести конкурентный анализ одного из системно значимых банков в рамках внедрения им на рынок нового банковского продукта или технологии 3. Произвести анализ банковского рынка (TAM, SAM, SOM)	1	6
Тема 8. Анализ клиентского опыта в российских коммерческих банках	1. Анализ каналов взаимодействия банка и клиентов. 2. Построение примера взаимодействия сотрудника банка и клиента по анализу клиентского опыта. 3. Сформировать предложения по развитию инструментов по анализу клиентского опыта.	2	6
Тема 9. Роль поведенческих мотивов корпоративных клиентов в процессе покупки банковских продуктов	1. Изучить понятие «поведенческие мотивы клиента» при принятии им решения о покупке банковского продукта. Составить карту эмпатии. 2. Понятие «оттока» клиентов и его влияние на работу банка. Способы оптимизации оттока сотрудниками банка 3. Проанализировать программы лояльности для юридических лиц или физических лиц на примере одного из	2	6

	системно значимых банков.		
Тема 10. Изучение понятия « лояльности » и его роли в процессе банковского обслуживания различных категорий клиентов	1.Дать характеристику понятия "лояльность" . Как влияет уровень лояльности увеличение среднего чека и частоты покупок банковских продуктов клиентами банка. 2.Дать характеристику «ценностного предложения» банка в обслуживании клиентов. 3. Выделить ценностное предложение по каждому банковскому продукту из выбранной Вами продуктовой линейки.	2	6
Тема 11. Развитие стандартов работы банка в области качества обслуживания клиентов	1.Провести анализ стандартов качества обслуживания клиентов на примере одного из банков. 2.Описать роль стандартов качества обслуживания в повышении уровня лояльности клиентов. 3.Изучить влияние совершенствования стандартов качества банковского обслуживания на профессиональные компетенции Агента банка.	2	6
Тема 12. Изучение проблем и перспектив работы российских коммерческих банков в обслуживании клиентов	1.Выделить на примере одного из системно значимых банков , проблемы связанные с обслуживанием физических или юридических лиц 2.Выделить на примере одного из системно значимых банков , перспективы связанные с обслуживанием физических или юридических лиц 3.Сформировать рекомендации по совершенствованию обслуживания физических или юридических лиц на примере одного из системно значимых банков	2	6

Критерии оценивания:

Студент должен выполнить все задания и оформить в виде отчета по практике.

- 5 баллов выставляется, если задания выполнены самостоятельно, в полном объеме, найдена, обобщена и систематизирована необходимая информация

- 4 балла выставляется студенту, если задания выполнены самостоятельно, в полном объеме, однако допущены незначительные ошибки, исправленные при указании на них

- 3 балла выставляется студенту, если задания выполнены самостоятельно, в полном объеме, однако допущены ошибки, исправленные с затруднением при указании на них

- 2 балла выставляется студенту, если задания не выполнены в полном объеме.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя промежуточную аттестацию.

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет проводится по окончании. Объявление результатов производится в день дифференцированного зачета. Результаты сдачи дифференцированного зачета заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.03 Учебная практика (по получению первичных профессиональных умений и навыков.) Методические указания для студентов по прохождению учебной практики являются частью рабочей программы дисциплины **УП.03 Учебная практика (по получению первичных профессиональных умений и навыков.)** (приложением к рабочей программе).

Рабочая программа учебной практики утверждается директором колледжа для изучения дисциплины. Определяет цели и задачи учебной практики, формируемые в ходе ее изучения компетенции и их компоненты, содержание изучаемого материала, виды работ и объем выделяемого учебного времени, а также порядок прохождения учебной практики.

1. Описание последовательности действий студента

Приступая к прохождению учебной практики необходимо в первую очередь ознакомиться с заданием учебной практики, где приведено общее распределение часов аудиторных занятий по темам и видам занятий.

Учебная практика проводится с целью углубления и закрепления знаний, полученных в процессе изучения профессионального модуля ПМ.03.

Залогом успешного прохождения учебной практики является посещение практики и выполнение задания.

В ходе прохождения учебной практики обучающиеся выполняют задания под руководством преподавателя в соответствии с программой учебной практики практики и оформляют их выполнение в форме отчета по практике .

2. Рекомендации по работе с литературой и источниками

Работу с литературой следует начинать с анализа рабочей программы учебной практики, содержащей список основной и дополнительной литературы.

В случае возникновения затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным.

Работа с литературой является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.