

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема»  
Промышленно-экономический факультет программ СПО

Утверждено на заседании ПЦК  
(протокол № 1 от «02» сентября 2020г.)

Председатель ПЦК  Н.А. Стародубцева

Утверждено проректором по УР  
  
Е.О. Клинская  
« 25 » сентября 2020 г.

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**  
**УП.03.01 Учебная практика**

по специальности

38.02.07 Банковское дело

квалификация выпускника: специалист банковского дела

форма обучения: заочная

год набора 2020

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Пояснительная записка
- 2 Компетенции обучающегося формируемые в результате прохождения учебной практики
- 3 Структура и содержание учебной практики
- 4 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на практике
- 5 Формы аттестации (по итогам практики) и отчётность по практике
  - 5.1 Формы отчётности
  - 5.2 Требования к содержанию и оформлению отчёта по практике
- 6 Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью
- 7 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики
- 8 Материально-техническое обеспечение практики
- 9 Приложения
  - Приложение А – Титульный лист отчета
  - Приложение Б – Индивидуальное задание на практику
  - Приложение В – Титульный лист дневника практики
  - Приложение Г – График прохождения практики
  - Приложение Д – Аттестационный лист
  - Приложение Е – Характеристика обучающегося
  - Приложение Ж – Лекции, доклады, беседы, прослушанные студентом во время практики
  - Приложение З – Отчёт о результатах практики
  - Приложение И – Содержание
  - Приложение К – Описание приложений, прилагаемых к отчету
  - Приложение Л – Темы индивидуальных заданий на учебную практику
- 10 Список разработчиков

## 1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**Цели практики:** является закрепление и углубление теоретических знаний студентов, полученных в ходе изучения МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка», а также приобретение практических навыков и компетенций в сфере консультирования с клиентами при продаже банковских продуктов, необходимые при сдаче демонстрационного экзамена.

**Тип практики и способ ее проведения:** учебная, стационарная, выездная;

**Задачи практики:**

- закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении дисциплин, определяющих профиль специальности;
- развитие навыков самостоятельного решения профессиональных проблем и задач;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- овладение практическими навыками ведения переговоров с клиентами;
- изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников кредитной организации;
- формирование представлений о культуре труда, культуре и этике межличностных отношений, потребности бережного отношения к рабочему времени, качественного выполнения заданий, соблюдению правил и норм охраны труда, технике безопасности и противопожарной защите;
- сбор практического материала для подготовки индивидуального задания и отчёта.

**Место практики в структуре ООП СПО:** программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело и имеет важное значение при формировании видов профессиональной деятельности: «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» (20002 Агент банка).

Учебная практика предусмотрена в процессе изучения профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка), после изучения междисциплинарного курса МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка».

В результате прохождения учебной практики обучающийся 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.

В процессе учебной практики профессионального модуля студенты должны:

- закрепить, расширить, углубить и систематизировать знания, полученные при изучении общепрофессиональных дисциплин, междисциплинарных курсов и профессиональных модулей;

- получить первоначальный практический опыт агента банка на основе изучения деятельности конкретной кредитной организации.

- выполнить одно индивидуальное задание по более углубленному изучению отдельных сторон деятельности специалиста банка – агента банка.

**Форма проведения практики:** дискретная.

**Место и время проведения практики:** местами проведения практики являются кредитные организации.

Перечень КО, с которыми вуз заключил договоры о сотрудничестве:

- ПАО Сбербанк (договор о сотрудничестве от 31.10.2018 г. сроком на 5 лет);

- АО Россельхозбанк (договор о сотрудничестве от 01.04.2019 г. сроком на 5 лет).

**Время и продолжительность практики:** на базе 11 классов на 2 курсе (2 семестр) и

на базе 9 классов на 3 курсе (2 семестр) в установленные учебным планом сроки. Продолжительность практики – 2 недели (36 час × 2 = 72 часа).

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Код	Наименование общих компетенций
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
Наименование профессиональных компетенций	
ПК 1.6	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
ПК 2.2	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов
Личностные результаты	
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 профессионально 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 эт-

	нокультурных, 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

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость практики составляет 2 недели (36 час × 2 = 72 часа).

Разделы (этапы) практики	Содержание (виды работы) на практике	Общая трудоемкость (час.)	Форма текущего контроля
Подготовительный этап	Организационное собрание, инструктаж.	<b>1</b>	Запись в журнале инструктажа
Организация практики	2) ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка и работы кредитной организации (далее – КО); 3) инструктаж по технике безопасности, вопросам соблюдения конфиденциальности и коммерческой тайны.	<b>1</b>	Запись в графике прохождения практики
Раздел 1 Краткая характеристика КО	– название КО; – история развития КО; – его местонахождение и правовой статус; – руководитель КО; – виды лицензий КО; – виды операций и услуг КО; – бренд (name, логотип, слоган, миссия и	<b>10</b>	Раздел отчета по практике

	<p>ценности);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– структура и органы управления (схема и описание);</li> <li>– состав акционеров банка;</li> <li>– состав филиальной сети;</li> <li>– информация о рейтингах и премиях банка, положение, занимаемое КО в отрасли;</li> <li>– проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>– состав обслуживаемой клиентуры;</li> <li>– ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</li> </ul>		
<p>Раздел 2 Банковские продукты и услуги ... (наименование банка)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций);</li> <li>– роль бренда в продвижении банковских продуктов;</li> <li>– анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов;</li> <li>– изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации;</li> <li>– изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности;</li> <li>– изучение модели компетенций сотрудников банка;</li> <li>– изучение системы оценки результатов банка и системы оценки качества обслуживания клиентов;</li> <li>– изучение стратегии развития банка в продвижении банковских услуг.</li> </ul>	<b>20</b>	<p>Раздел отчета по практике</p>
<p>Раздел 3 Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг в ..... (наименование банка)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности культуры речи банковского агента;</li> <li>– деловой этикет, деловое общение по телефону;</li> <li>– роль имиджа сотрудника в профессиональной деятельности;</li> <li>– изучение эффективного и неэффективного поведения консультантов;</li> <li>– организация форм презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>– особенности распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг»;</li> <li>– определение типа клиента;</li> <li>– моделирование поведения клиента;</li> <li>– основные ошибки в общении с клиентами (понятие «трудный клиент», причины появления трудных клиентов, преодоление без-</li> </ul>	<b>22</b>	<p>Раздел отчета по практике</p>

	различия клиентов; – критерии выбора банка клиентами, причины, по которым клиент меняет банк, основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.		
Раздел 4 Индивидуальное задание	Согласно выбранной тематики	<b>10</b>	Раздел отчета по практике
Итоговый этап: оформление отчета по практике	Систематизация собранных материалов и подготовка отчета по практике по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и требованиям к МДК.03.01 Выполнение работ по профессии «Агент банка».	<b>9</b>	Отчетная конференция
<b>Зачет</b>		<b>72</b>	

#### 4 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРАКТИКЕ

№ п/п	Этапы практики	Контрольные задания
1.	Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>– участие в установочной конференции;</li> <li>– согласование графика консультаций с руководителями практики;</li> <li>– ознакомление с режимом работы кредитной организации;</li> <li>– своевременное прохождение инструктажа по технике безопасности;</li> <li>– ознакомление с индивидуальными заданиями по практике.</li> </ul>
2.	Основной этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ежедневное посещение места прохождения практики в строго установленное время работы;</li> <li>– изучение структуры кредитной организации, его функций, функций его подразделений и должностных лиц;</li> <li>– изучение документов по практике;</li> <li>– изучение правил оформления документов;</li> <li>– выполнение индивидуального задания;</li> <li>– выполнение поручений руководителя практики от кредитной организации;</li> <li>– ведение графика дневника практики;</li> <li>– письменный отчет о выполнении работ;</li> <li>– сбор отчетной документации, прилагаемых в опись приложения: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) кодекс корпоративной этики;</li> <li>2) схема: «Модели построения переговоров с клиентами при продаже банковских продуктов»;</li> <li>3) схема: «Принципы клиентоориентированной модели обслуживания клиентов»;</li> <li>4) схема: «Правила взаимодействия банка с клиентами»;</li> <li>5) схема: «Ключевые критерии оценки техники проведения переговоров»;</li> </ul> </li> </ul>



		б) фотографии студента на рабочем месте.
3	Заключительный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>– получение характеристики обучающегося;</li> <li>– заполнение аттестационного листа;</li> <li>– своевременная сдача правильно оформленного отчета по практике (в течение первой недели сессии, следующей за практикой);</li> <li>– участие в отчетной конференции назначенное руководителем практики с выступлением.</li> </ul>

## **5 ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ) И ОТЧЁТНОСТЬ ПО ПРАКТИКЕ**

### **5.1 ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ**

Формой отчетности студента по учебной практике является письменный отчет о выполнении работ и приложения к отчету, свидетельствующие о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоения программ практического обучения в рамках профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

**Отчет по практике** должен содержать:

- титульный лист отчета (Приложение А),
- индивидуальное задание на практику (Приложение Б),
- титульный лист дневника практики (приложение В);
- график прохождения практики (Приложение Г);
- аттестационный лист (Приложение Д);
- характеристика обучающегося (Приложение Е);
- лекции, доклады, беседы, прослушанные студентом во время практики (Приложение Ж);
- отчет о результатах практики (Приложение З);
- содержание (Приложение И);
- основная часть согласно содержанию;
- описание приложений, прилагаемых к отчету (Приложение К);
- приложения.

Студент отвечает за грамотность и аккуратность оформления отчета.

По окончании практики в установленный срок студент должен представить преподавателю – руководителю практики отчет о её прохождении и публично защитить его.

Студенты сдают и защищают отчет по практике руководителю практики от образовательной организации в недельный срок после окончания практики. Защита осуществляется на итоговой отчетной конференции.

Сданный на ПЦК отчет и результат защиты, зафиксированный в ведомости и зачетной книжке студента, служат свидетельством успешного окончания практики.

В результате освоения учебной практики студенты проходят промежуточную аттестацию в форме зачета.

### **5.2 ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЁТА ПО ПРАКТИКЕ**

Руководство университета в установленные сроки издает приказ о закреплении студентов по базам практики и назначении руководителей практикой от образовательной организации. Базу практики студентам после приказа самостоятельно менять нельзя. В случае

отказа кредитной организации во время прохождения практики, нужно обязательно об этом уведомить руководителя практики в ближайшее время.

Отчет о прохождении учебной практики составляется по результатам самостоятельной работы студента по изучению и закреплению теоретического материала, а также на основе выполненного практического индивидуального задания, предусмотренного программой прохождения практики.

По результатам прохождения практики студенты должны подготовить и защитить в установленный срок индивидуальные отчеты о прохождении практики.

Отчет сопровождается ссылками на приложение. Отчет по практике должен быть грамотно написан и правильно оформлен. Содержание отчета не должно быть скопировано из учебной литературы, а должно соответствовать особенностям деятельности кредитной организации.

В процессе прохождения практики студент ведет Дневник учебной практики, в который необходимо записывать краткие сведения о проделанной работе в течение рабочего дня.

Записи должны быть конкретными, четкими и ясными, с указанием характера и объема проделанной работы согласно п.3 Структура и содержание учебной практики и ежедневно заполняться студентом собственноручно. По завершению практики дневник заверяется подписью руководителя практики от организации и печатью организации.

В Введении отчета практики указать место, время, цель и задачи учебной практики.

В Заключение отчета проанализировать выполнение целей и задач практики, выводы, предложения.

Объем отчета от 10 листов печатного текста (приложения в этот счет не включаются).

К отчету также должны быть приложены две фотографии студента: на рабочем месте, рядом с вывеской банка.

Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера (в редакторе Word), распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4. Цвет шрифта – черный, межстрочный интервал – полуторный, гарнитура – Times New Roman, размер шрифта – 14 кегль; выравнивание – по ширине; автоматический перенос слов; абзац: отступ – слева, справа 0 см., интервал – до, после 0 пт. поля сверху и снизу – 2 см, справа – 1 см, слева 3 см.

Приложение представляет собой материал, подтверждающий выполнение заданий на практике, могут прилагаться схемы, диаграммы, копии документов и т.п. В обязательном порядке составляется реестр (опись) документов приложения.

Отчет вместе с приложениями оформляется в папку-скоросшиватель.

Все отчетные документы и открытые данные должны соответствовать времени прохождения практики. Запрещается помещать в приложения неоформленные бланки документов.

Студент в период прохождения практики должен:

- соблюдать правила охраны труда, а также внутренний трудовой распорядок, действующий в кредитной организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка, требования техники безопасности в аудиториях и учебных лабораториях;
- выполнять все виды работ, предусмотренные программой практики, соблюдать график выполнения работ;
- исполнять указания и поручения руководителя практики;
- творчески относиться к выполнению порученных заданий;
- систематически вести дневник практики, кратко записывая в него в хронологическом порядке объём и виды работ, выполненные в течение рабочего дня;
- собрать практический материал, необходимый для написания отчёта о практике.

Студент в период прохождения практики имеет право:

- по всем вопросам, возникшим в процессе выполнения программы практики, обращаться к руководителям практики;

– вносить предложения по совершенствованию процесса организации и проведения учебной практики.

Обязанности студентов:

– изучить программу прохождения практики, подготовить соответствующие программные материалы;

– своевременно прибыть на факультет для инструктажа и консультаций по практике;

– строго выполнять действующие на факультете правила внутреннего распорядка, не допускать нарушения трудовой дисциплины;

– добросовестно выполнять все указания руководителя практики от факультета, касающиеся порядка прохождения и содержания практики;

– подготовить отчет по практике;

– защитить проверенный отчет по практике в установленный срок.

Продолжительность рабочего дня студентов при прохождении учебной практики в организациях должна соответствовать недельной учебной нагрузке студентов, и не превышать рамок возрастной группы: для студентов в возрасте от 16 до 18 лет не более 35 часов в неделю (ст. 92 ТК РФ), в возрасте от 18 лет и старше – не более 40 часов в неделю (ст. 91 ТК РФ).

## **6 ОБУЧЕНИЕ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

При зачислении или переводе студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ на обучение по адаптированной образовательной программе содержание программы подлежит индивидуализации согласно утвержденному индивидуальному учебному плану и оформляется в соответствии с Приложением 2 «Положения о рабочей учебной программе дисциплины в ФГБОУ ВО «Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема».

## **7 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

### **Нормативный материал**

1. Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 10.07.2002 № 86-ФЗ (последняя редакция) : офиц. текст [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

2. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395-1 (последняя редакция) : офиц. текст [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

### **Основная и дополнительная литература**

1) Банковские продукты и услуги: учебно-методическое пособие / сост. А.А. Шмакова. – Биробиджан: Изд-во ФГБОУ ВО «ПГУ им. Ш-Алейхема», 2020. – 72с.

2) Организация деятельности коммерческого банка : учебное пособие / И.А. Янкина [и др.]. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2019. — 292 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100069.html>

3) Протас Н.Г. Современные кредитные продукты : учебное пособие / Протас Н.Г.. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ», 2020. — 136 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106156.html>

4) Пфау Е.В. Технологии розничного банка / Пфау Е.В.. — Москва, Саратов : ЦИП-СиР, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86162.html>

5) Шестак О.Н. Розничный бизнес банка : учебное пособие / Шестак О.Н., Левченко Л.П.. — Минск : Вышэйшая школа, 2014. — 144 с.. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/35539.html>

**Интернет-ресурсы:**

- 1) 1. Ежемесячный журнал для специалистов банковского дела: [Электронный ресурс]. – Режим доступа – [www.bankdelo.ru](http://www.bankdelo.ru)
- 2) Журнал «Вестник Банка России» – [Электронный ресурс]. – Режим доступа – <http://www.cbr.ru/publ/?PrId=vestnik>
- 3) Интересные заметки и наблюдения по многим вопросам, связанным с финансами, банками и маркетингом: [Электронный ресурс]. – Режим доступа – [www.klen2.ru](http://www.klen2.ru)
- 4) Информационный банковский портал – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.
- 5) Материалы сайта Ассоциации российских банков: Координационный комитет по стандартам качества банковской деятельности. Стандарты качества банковской деятельности (СКБД) Ассоциации российских банков. – Режим доступа: <http://www.arb.ru>.
- 6) Правовой сайт «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
- 7) Сайт о банковской деятельности: [Электронный ресурс]. – Режим доступа – [www.bankir.ru](http://www.bankir.ru)
- 8) Сайт Центрального банка Российской Федерации: [Электронный ресурс]. – Режим доступа – [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)
- 9) Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru>.

## **8 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

При прохождении практики в профильной организации обучающимся предоставляется возможность пользоваться лабораториями, кабинетами, библиотекой, технической, экономической и другой документацией в подразделениях организации, необходимыми для успешного освоения обучающимися программы практики и выполнения ими индивидуальных заданий.

– Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций, оборудованные учебной мебелью.

– Учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

– Учебные аудитории для самостоятельной работы, оборудованные учебной мебелью и компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Оборудование учебной практики:

– инструктивный материал;

– бланковый материал;

– комплект учебно-методической документации.

Технические средства:

– компьютер, МФУ;

– информационно-справочные системы «Консультант», «Гарант».

## 9 ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

### Форма титульного листа отчета

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема»  
Промышленно-экономический факультет программ СПО

### ОТЧЕТ

#### УП.03.01 Учебная практика

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

Выполнил:  
Студент (ка) \_\_ курса  
заочной формы обучения  
специальности 38.02.07 Банковское дело  
группы \_\_\_\_\_  
Фамилия И.О.

Руководитель практики от образовательной организации

ФИО

Руководитель практики от кредитной организации

ФИО

Биробиджан, 20\_\_

**Форма индивидуального задания**

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
**«Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема»**  
 Промышленно-экономический факультет программ СПО

УТВЕРЖДАЮ  
 Председатель ПЦК СЭД  
 \_\_\_\_\_ / Н.А. Стародубцева /  
 протокол № \_\_\_\_\_ от  
 «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ**

**Общие сведения**

ФИО обучающегося	
Курс	
Форма обучения	
Специальность	
Группа	
Вид практики	
Место прохождения практики	
Период прохождения практики	с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

**Содержание индивидуального задания**

---



---



---



---



---



---



---

Задание на практику составил:  
 руководитель практики от образовательной организации

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 (должность) (подпись) (И.О.Ф) (дата)

Согласовано:  
 руководитель практики от кредитной организации

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 (должность) (подпись) (И.О.Ф) (дата)

Задание на практику принял:  
 обучающийся

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 (подпись) (И.О.Ф) (дата)

Форма титульного листа дневника практики

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема»

Факультет промышленно-экономический  
ПЦК социально-экономических дисциплин

**ДНЕВНИК  
ПРАКТИКИ СТУДЕНТА**

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. студента)

Специальность (направление подготовки) 38.02.07 Банковское дело

Курс \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_

Вид практики \_\_\_\_\_

Время прохождения практики: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(область, район, город)

\_\_\_\_\_  
(название организации (отделения, офиса, центра))

Руководитель практики:

от ПЦК \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

от предприятия \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

20\_\_ – 20\_\_ учебный год

**Форма графика прохождения практики**

**ГРАФИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Дата (дата и день неде- ли)	Место работы	Продолжитель- ность работы (дни, часы)	Краткое содержание работы	Подпись руководителя
	Отдел			

Подпись студента

Фамилия И.О. (студента)

МП



**Форма аттестационного листа**

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
**«Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема»**

**Аттестационный лист**

обучающегося \_\_\_\_\_  
 (ФИО)

студент \_\_\_\_\_ курса специальности 38.02.07 Банковское дело успешно прошел учебную практику по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих в объеме 36 часов в период с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. по «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. в \_\_\_\_\_

Виды и качество выполнения работ в период прохождения учебной практики обучающимся:

Код ПК	Вид работ	Оценка: выполнен / не выполнен	Подпись руководи- теля практики
ПК 1.6	Обсуживать расчетные опера- ции с использованием различ- ных видов платежных карт		
ПК 2.2	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов		

Качество выполнения работы в соответствии с технологией и (или) требованиями организа-  
ции, в котором проводилась учебная практика \_\_\_\_\_

Руководитель учебной практики от кредитной организации

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

ФИО, должность

М.П.

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

**Форма характеристики студента**

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема»**  
Промышленно-экономический факультет программ СПО

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

Студент \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество полностью)

**Краткая характеристика работы студента:**

---

---

---

---

**Характеристика личных и деловых качеств студента (компетенции):**

---

---

---

---

**Характеристика качества подготовленного отчета:**

---

---

---

---

Оценка работы: \_\_\_\_\_  
(отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

Руководитель практики от кредитной организации:

---

---

(фамилия, имя, отчество, должность, структурное подразделение)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись)

МП

### Требования к содержанию характеристики обучающегося

1. Подтверждение факта прохождения практики в организации, включая полное наименование организации, должность (если была), период, за который характеризуется обучающийся.

2. Краткая характеристика работы обучающегося (достигнутые результаты, как себя зарекомендовал):

- приобретенные практические навыки и умения в профессиональной сфере;
- описание характера и содержания работы, проводимые обучающимся по поручению руководителей;
- перечень подразделений организации, в котором обучающийся работал;
- отношение обучающегося к выполняемой работе, степень выполнения поручений, качественный уровень и степень подготовленности обучающегося к самостоятельному выполнению отдельных заданий.

3. Характеристика личных и деловых качеств обучающегося (компетенции):

- личные и деловые качества, которые проявил студент во время практики (например, аналитические способности, работоспособность, ответственность, внимательность), характеристика профессиональной компетентности студента (проявление им теоретических знаний, их глубина, умение применять их на практике);

- указать сформированные компетенции;

- умение контактировать с клиентами, сотрудниками, руководством организации.

4. Характеристика качества подготовленного отчета:

- наиболее важные результаты проведенного исследования: выявленные проблемы; предложения и рекомендации по их решению; практические выводы.

5. Итоговая оценка прохождения практики по пятибалльной системе.

6. Дата составления характеристики/отзыва, подпись руководителя практики от организации (с указанием Ф.И.О., должности, структурного подразделения), заверенная печатью организации.

**Лекции, доклады, беседы, прослушанные студентом во время практики**

Дата	Ф.И.О., научная степень (должность) лектора. Тема и краткое содержание лекции, доклада и беседы

Руководитель практики  
от кредитной организации

Фамилия И.О.

**ОТЧЁТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРАКТИКИ**

**Итоговая оценка практики** \_\_\_\_\_

Руководитель практики  
от образовательной организации

Фамилия И.О.

Дата выставления оценки \_\_\_\_\_

Форма содержания дневника практики

**СОДЕРЖАНИЕ**

**ВВЕДЕНИЕ**

**1 КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА .....**

**2 БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ ... (наименование банка)**

- 2.1 Эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов»
- 2.2 Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов
- 2.3 Кодекс корпоративной этики кредитной организации
- 2.4 Политика банка в области корпоративной социальной ответственности
- 2.5 Стратегии развития банка при продвижении банковских продуктов
- 2.6 Система оценки качества обслуживания клиентов и результатов деятельности сотрудников

**3 ПРОДАЖА И ПРОДВИЖЕНИЕ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ В ..... (наименование банка)**

- 3.1 Культура речи банковского агента
- 3.2 Роль имиджа сотрудника в профессиональной деятельности
- 3.3 Деловой этикет, деловое общение по телефону
- 3.4 Особенности эффективного и неэффективного поведения консультантов
- 3.4 Формы организации презентации банковских продуктов и услуг
- 3.5 Моделирование поведения клиента. Основные ошибки в общении с клиентами (понятие «трудный клиент», причины появления трудных клиентов, преодоление безразличия клиентов), определение типа клиента
- 3.6 Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг
- 3.7 Критерии выбора банка клиентами, причины, по которым клиент меняет банк, основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами

**4 ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ: (ТЕМА)**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ**

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

## Опись приложений, прилагаемых к отчету

№ п/п	Наименование	Кол-во страниц
1	Кодекс корпоративной этики	
2	Схема: «Модели построения переговоров с клиентами при продаже банковских продуктов».	
3	Схема: «Принципы клиентоориентированной модели обслуживания клиентов»	
4	Схема: «Правила взаимодействия банка с клиентами»	
5	Схема: «Ключевые критерии оценки техники проведения переговоров»	
6	Фотографии студента на рабочем месте.	

**Темы индивидуальных заданий на учебную практику**

1. Выставки и ярмарки как элемент системы стимулирования продаж банковских продуктов и услуг.
2. Банковская конкуренция.
3. Системы доставки банковских продуктов.
4. Организация банковского маркетинга по посредническим организациям.
5. Продвижение банковского продукта.
6. Особенности установления цены на банковский продукт.
7. Принципы клиентоориентированной модели обслуживания клиентов.
8. Этапы разработки и вывода на рынок нового банковского продукта.
9. Контроль качества банковских продуктов.
10. Особенности поведения потребителей банковских услуг.
11. Формирования перечня потенциальных клиентов.
12. Оценка эффективности работы с клиентами.
13. Обучение сотрудников банка при внедрении новых банковских продуктов.
14. Прямое и косвенное привлечение новых клиентов.
15. Предоставление услуги при личной продаже.
16. Оценка клиентов по степени важности.
17. Банковская тайна.
18. Конкуренция и качество банковских продуктов и услуг.
19. Региональные аспекты банковского маркетинга в условиях информатизации экономики.
20. Банковские услуги в электронных средах.
21. Продажа банковских продуктов.
22. Технология привлечения клиентов.
23. Классификация банковских продуктов.
24. Влияние бренда на заинтересованность клиентов банковскими продуктами.
25. Особенности продажи банковских карт.
26. Особенности обслуживания различных видов пластиковых карт.
27. Банковская реклама и связи с общественностью.
28. Особенности ведения переговоров при продаже банковских продуктов и услуг.
29. Роль переговоров в процессе продажи банковских продуктов и услуг.
30. Принципы взаимодействия банка с клиентами.



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО с учетом рекомендаций и ПрООП СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело

## **10 СПИСОК РАЗРАБОТЧИКОВ**

Стародубцева Н.А., преподаватель экономических дисциплин

Программа одобрена на заседании ПЦК экономических дисциплин  
Протокол от 01.09.2020 г. № 1.