

Министерство образования и науки Челябинской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ

заместитель директора по
производственному обучению

Милюков И.В.

«_08_» ____ июня ____ 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

по специальности 38.02.07 «Банковское дело»

по профессиональному модулю ПМ.03

Выполнение работ по профессии рабочих, служащих 20002 Агент банка

МДК.03.01 Выполнение работ по профессии "Агент банка"

Челябинск, 2023

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования, 38.02.07 «Банковское дело», положения о практике обучающихся, осваивающих программы подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования.

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж»

Разработчики:

Пылина Ирина Викторовна

Преподаватель

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ

на заседании предметно-цикловой комиссии «Финансовых дисциплин»
(Протокол № 14 от «26» июня 2023 г.)

Председатель комиссии _____/Пылина И.В./

Содержание

| | |
|--|----|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 4 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 5 |
| 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 7 |
| 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 9 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ..... | 12 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 «Банковское дело» в части освоения квалификации специалиста банковского дела и основных видов профессиональной деятельности (ВПД): осуществления поиска потенциальных клиентов и применения различных маркетинговых технологий продажи банковских продуктов и услуг.

Цели и задачи производственной практики:

закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений, обучающихся по изучаемому профессиональному модулю, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен иметь практический опыт:

| ВПД | Показатели характеризующие наличие практического опыта |
|---|--|
| осуществления поиска потенциальных клиентов и применения различных маркетинговых технологий продажи банковских продуктов и услуг. | <ul style="list-style-type: none">- осуществление поиска потенциальных клиентов;-формирование спроса со стороны клиентов на банковские продукты и услуги;-ведение переговоров и установления деловых контактов с клиентами;-применение различных маркетинговых технологий продажи банковских продуктов и услуг;-консультирование клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления;-осуществление информационного сопровождения клиентов;-осуществление мониторинга эффективности продаж банковских продуктов и услуг. |

Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики в рамках освоения профессионального модуля 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является сформированность у обучающихся общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ.03 ППССЗ СПО по основным видам профессиональной деятельности (ВПД), осуществление поиска потенциальных клиентов и применения различных маркетинговых технологий продажи банковских продуктов и услуг. выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

| Код | Наименование результата освоения практики |
|--------|---|
| 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 |
| ОК1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом |

| | |
|------|--|
| | особенностей социального и культурного контекста |
| ОК9 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |
| ОК11 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

| Наименование тем | Виды работ | Объем часов |
|--|---|-------------|
| Тема1.Характеристика банка | <ul style="list-style-type: none"> - История создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наме, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий; - состав акционеров банка; - схема организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. | 6 |
| Тема 2 . Деятельность подразделений по обслуживанию клиентов | <ul style="list-style-type: none"> -Ознакомление с работой подразделений деятельность которых связана с обслуживанием клиентов: - изучение должностных инструкций работников данных подразделений; -практика работы данных подразделений | 6 |
| Тема3. Продуктовая линейка банка | <ul style="list-style-type: none"> -Знакомство с продуктовой линейкой банка; -Банковские услуги по категориям; -Характеристика услуг | 6 |
| Тема4. Тарифы банка и тарифная политика | <ul style="list-style-type: none"> -Сущность тарифной политики банка; -Изучение тарифов банка; -Тарифный сборник для юридических и физических лиц | 6 |
| Тема5.Система контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов | <ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов; -Изучение общепанковских и профильных стандартов обслуживания клиентов банка; - Система менеджмента качества банка | 6 |
| Тема6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке | <ul style="list-style-type: none"> - Характеристика зон обслуживания клиентов в банке по клиентам и видам услуг; - Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). | 6 |
| Тема7. Анализ клиентской базы банка | <ul style="list-style-type: none"> -Изучение показателей по клиентским сегментам (юридические лица, физические лица, ИП и др.); -общее количество клиентов; -распределение клиентских средств по видам вкладов, кредитов | 6 |
| Тема 8. Анализ каналов обслуживания | <ul style="list-style-type: none"> -Характеристика каналов обслуживания розничных клиентов; -Классификационные признаки каналов сбыта по | 6 |

| | | |
|--|--|-----------|
| розничных клиентов | характеру контакта с клиентами: каналы прямого контакта – нулевые и многоуровневые (традиционные технологии); каналы дистанционные (Клиент-банк, Интернет-банкинг, Банкоматы, Киоски самообслуживания, Мобильная связь, Контактные центры и т.п.) | |
| Тема 9. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов | -Изучение нормативных документов системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов; -Система информационной безопасности банка; -Документы, регламентирующие систему безопасности клиентов | 6 |
| Тема 10. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке | -Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка): 1.услуг общего характера: – о порядке открытия и ведения расчетных, текущих и иных счетов; – о правилах ведения кредитных, депозитных, расчетно-платежных и кассовых операций и наиболее целесообразных вариантах их применения; – об операциях с ценными бумагами; – об операциях с иностранной валютой; – об оформлении банковских расчетно-платежных документов 2.специальных услуг: – юридических, бухгалтерских, аудиторских, аналитических и др. | 6 |
| Тема 11. Действия сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг в банке | Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке: -организация рабочего места; -знание продуктов и услуг; -консультирование при выборе банковского продукта и услуги; -психологические аспекты и деловая этика | 6 |
| Тема12. Организация послепродажного обслуживания клиентов банка | -Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов -Изучение форм обратной связи – анкетирование, фокус-группа, наблюдение | 6 |
| | Всего : | 72 |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает наличие заключённых договоров с банками (отдел продаж банка).

1. Оборудование: Персональный компьютер, принтер, сканер,
2. Средства обучения: информационно-справочные программы «Консультант», «Гарант», Интернет-ресурсы, банковские программы.

4.2. Общие требования к организации производственной практики

Производственная практика проводится рассредоточенно по окончании теоретического обучения и прохождения учебной практики в рамках профессионального модуля.

В обязанности руководителя производственной практики от колледжа входит:

- обеспечение проведения всех организационных мероприятий перед выходом обучающихся на практику, в том числе подготовку и проведение организационного собрания, инструктаж по технике безопасности;
- осуществление контроля за обеспечением в подразделениях нормативных условий труда и отдыха обучающихся, ответственность за соблюдение правил техники безопасности;
- принятие участия в работе комиссии по приему зачета по практике, оценивание результатов выполнения обучающегося программы практики;
- разработка тематики индивидуальных заданий;
- обеспечение высокого качества прохождения практики обучающегося и строгого соответствия ее учебным планам и программам;
- принятие участия в распределении обучающихся по рабочим местам или перемещении их по видам работ;

- оказание методической помощи обучающегося при выполнении индивидуальных заданий, утверждение индивидуальных планов работы;
- осуществление постоянного контроля посещаемости обучающегося учебной практики, правильность и систематичность заполнения, обучающегося отчетов по производственной практике, дневников и выполнения индивидуальных заданий.

Обучающийся при прохождении практики обязан:

- руководствоваться программой практики, полностью и своевременно выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- в полном объеме выполнять задания и рекомендации руководителя практики;
- строго выполнять действующие в подразделениях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать правила охраны труда и техники безопасности в подразделении;
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками, а также материальную ответственность за сохранность приборов и оборудования:
 - поддерживать имидж предприятия;
 - сохранять коммерческую тайну предприятия;
 - собрать и обобщить материалы, необходимые для написания отчета;
- ежедневно вести дневник практики (для производственной практики), и фиксировать в нем все виды работ, выполняемые в течение рабочего дня;
- регулярно (не реже раза в две недели) информировать руководителя практики от учебного заведения о проделанной работе;
- своевременно представить на проверку отчет о практике вместе с дневником и отзывом руководителя практики от предприятия и защитить отчет в установленные сроки.

С момента зачисления обучающихся на работу на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации.

Продолжительность рабочего дня при прохождении производственной практики обучающимися:

- в возрасте от 16 до 18 лет – не более 36 часов в неделю (ст.43 КЗОТ РФ);
- в возрасте от 18 и старше – не более 40 часов в неделю (ст.42 КЗОТ РФ).

В период производственной практики обучающиеся наряду со сбором материалов для отчета и выполнения индивидуального задания должны по возможности участвовать в решении текущих производственных задач организации - базы практики.

Руководитель практики со стороны принимающей организации:

- осуществляет повседневное руководство и контроль за ее ходом, предусматривающий выполнение всей программы в условиях работы данного предприятия;
- знакомит обучающегося с правилами внутреннего распорядка, действующего в организации, его должностными обязанностями;
- дает оценку деятельности обучающегося в период производственной практики, готовит отзыв по окончании практики.

Обучающемуся, не выполнившему программу практики, продлевается срок ее прохождения. Если программа не выполнена по вине принимающей стороны, студент направляется в другую организацию до выполнения программы. В случае невыполнения программы практики, непредставления отчета о практике по вине обучающегося, либо получения отрицательного отзыва руководителя практики от организации, где практиковался обучающийся, и неудовлетворительной оценки при защите отчета обучающийся отчисляется из колледжа.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Мастера производственного обучения и/или преподаватели, осуществляющие руководство производственной практикой обучающихся, должны иметь квалификационный разряд по специальности на 1-2 разряда выше, чем предусматривает ФГОС, высшее или среднее профессиональное образование по профилю профессии, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики в форме *защиты отчета по практике*. В результате прохождения производственной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме итогового (квалификационного) экзамена по профессиональному модулю.

| Результаты обучения (полученный профессиональный опыт в рамках ВПД) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - осуществление поиска потенциальных клиентов; -формирование спроса со стороны клиентов на банковские продукты и услуги; -ведение переговоров и установления деловых контактов с клиентами; -применение различных маркетинговых технологий продажи банковских продуктов и услуг; -консультирование клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления; -осуществление информационного | <ul style="list-style-type: none"> Оформление документов, устный опрос, оценка практической деятельности Описание, оценка практической деятельности Описание, оценка практической деятельности Описание, оценка практической деятельности Оформление документов, устный опрос, оценка практической деятельности Оформление документов, оценка |

| | |
|---|---|
| <p>сопровождения клиентов;</p> <p>-осуществление мониторинга эффективности продаж банковских продуктов и услуг.</p> | <p>практической деятельности</p> <p>Оформление документов, устный опрос, оценка практической деятельности</p> |
|---|---|

5.1. АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

ФИО

Обучающийся (аяся) на _____ курсе по специальности СПО

38.02.07 «Банковское дело» (базовый уровень)

успешно прошел (ла) производственную практику по профессиональному модулю ПМ.03
Выполнение работ по профессии рабочих, служащих 20002 Агент банка

в объеме 72 часа с « _____ » _____ 20__ г. по « _____ » _____ 20__ г.

в организации _____

наименование организации, юридический адрес

Виды и качество выполнения работ

| Вид работ, выполненных обучающимся во время практики | Объем работ, часов | Качество выполнения работ в соответствии с особенностями и (или) требованиями организации, в которой проходила практика (зачет/незачет) * |
|---|--------------------|---|
| Изучить и представить характеристику банка | 6 | |
| Изучить деятельность подразделений по обслуживанию клиентов | 6 | |
| Изучить продуктовую линейку банка | 6 | |
| Изучить тарифы банка и тарифная политика | 6 | |
| Изучить систему контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов | 6 | |
| Представить характеристику зон обслуживания клиентов в банке | 6 | |
| Провести анализ клиентской базы банка | 6 | |
| Провести анализ каналов обслуживания розничных клиентов | 6 | |

| | | |
|--|-----------|--|
| Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов | 6 | |
| Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке | 6 | |
| Ознакомление с действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг в банке | 6 | |
| Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов банка | 6 | |
| Всего: | 72 | |

| | |
|---|---|
| Процент результативности (количество зачетов), % | Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений |
| от 30 до 100 | зачет |
| от 0 до 29 | незачет |

| Сформированность общих компетенций обучающегося по результатам производственной практики | | |
|---|---|--|
| Код | Наименование компетенции | Уровень сформированности компетенции на основании педагогических наблюдений (уровни: отсутствует, низкий, средний, выше среднего, высокий) |
| 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 | |

Характеристика профессиональной деятельности обучающегося во время производственной практики

Дата «__» _____ 20__

Подпись руководителя практики

_____/ _____/

Подпись ответственного лица организации (базы практики)

_____/ _____/