

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

ПРОГРАММА

ПП 03.01 Производственной практики

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

служащих (20002 Агент банка)»

для обучающихся по специальности

38.02.07 «Банковское дело»

2 семестр

срок прохождения практики 2 недели

среднее общее образование

Ставрополь, 2022 г .

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 Банковское дело в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 05 февраля 2018 г. № 67 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (Зарегистрировано в Минюсте России 26 февраля 2018 г.), Профессиональный стандарт «Специалист по платежным услугам» (утвержден Министерством труда и социальной защиты РФ от 14 ноября 2016г №64Н и рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования «Ставропольский многопрофильный колледж»

Разработчики:

Курочкина О.И. - преподаватель СМК

Прохорова О.В. - преподаватель СМК

Экспертиза: Федорова Н.В. – заместитель директора по практическому обучению СМК.

Согласовано:

-ВТБ (ПАО);

-ПАО «Совкомбанк».

Рассмотрено: на заседании методического объединения укрупненной группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление протокол № 6 от «25» мая 2022 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол № 6 от «26» мая 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	11
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	13
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	
6 РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) С ПРИМЕНЕНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	24

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики (по профилю специальности) является частью основной образовательной программы (далее ОПОП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) и освоения соответствующих профессиональных компетенций (ПК).

Профессиональные компетенции (ПК):

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

1.2. Цели производственной практики (по профилю специальности):

Цель практики формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

В результате освоения производственной 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.

1.3 Задачи производственной практики (по профилю специальности):

1. Закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемой профессии.
2. Развитие общих и профессиональных компетенций.
3. Освоение современных производственных процессов.
4. Адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.
5. Сформировать практический опыт организации рабочего места с соблюдением требований охраны труда производственной санитарии, инфекционной и противопожарной безопасности.
6. Сформировать умение работы в команде, эффективно общаться с коллегами.
7. Воспитать понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии

1.4. Количество часов на освоение программы производственной практики (по профилю специальности)

Вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку	Объем часов
Всего	72
Текущая аттестация	Дифференцированный зачет

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

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

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) обучающиеся осваивают общие и профессиональные компетенции.

1. Профессиональные компетенций (ПК):

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

2. Общие компетенции (ОК)

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

3. Личностные результаты

Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
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 13
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 14
Выполняющий требования действующего законодательства, правил и положений внутренней документации Банка в полном объеме	ЛР 16
Осознающий принципы корпоративной социальной ответственности, соблюдающий минимальные стандарты социально ответственного поведения по отношению к клиентам	ЛР 21

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

ПМ. 01 ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ПЕНСИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ.

№ п/п	Тематика практики	Задания для выполнения по месту прохождения практики	Реализуемые компетенции	Трудоемкость в часах	Формы контроля в отчете
1	Знакомство с банком	<p>Инструктаж по технике безопасности и распределение по рабочим местам.</p> <ul style="list-style-type: none"> - история создания банка, его местонахождение и правовой статус; - бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности), - наличие лицензий на момент прохождения практики, - состав акционеров банка; - схему организационной структуры банка; - состав филиальной сети; - информацию о рейтингах и премиях банка; - проводимые банком ребрендинг и рестайлинг; - состав обслуживаемой клиентуры. 	<p>ОК 1-5, 9-11 ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2</p>	6	<ul style="list-style-type: none"> - в отчете необходимо описать основные моменты по разделу; - определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся граждан, прием и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);

2	<p>Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов</p> <p>Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p>	<p>изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений</p> <p>Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.</p> <p>Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.</p>	<p>ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2</p> <p>ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2</p>	6	<p>- в отчете необходимо описать основные моменты по разделу;</p> <p>- определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся граждан, прием и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);</p> <p>определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся граждан, прием и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);</p>
3	<p>Изучение тарифов банка.</p>	<p>Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.</p> <p>Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.</p>	<p>ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2</p>	6	<p>- в отчете необходимо описать основные моменты по разделу;</p> <p>- определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся граждан, прием</p>

					и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);
4	Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.	Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2	6	- в отчете необходимо описать основные моменты по разделу; - определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся граждан, прием и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);
5	Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.	Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2	8	- в отчете необходимо описать основные моменты по разделу; - определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся граждан, прием и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);
6	Анализ клиентской базы банка.	Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1	6	- в отчете необходимо описать основ-

		клиентов	ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2		ные моменты по разделу; - определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся граждан, прием и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);
7	Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.	Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2	8	- в отчете необходимо описать основные моменты по разделу; - определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся граждан, прием и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);
8	Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).	Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2	6	- в отчете необходимо описать основные моменты по разделу; - определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся

		виды.			граждан, прием и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);
9	Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.	POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2	6	- в отчете необходимо описать основные моменты по разделу; - определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся граждан, прием и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);
10	Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).	Основные принципы, групповое и индивидуальное консультирование, Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2	8	- в отчете необходимо описать основные моменты по разделу; - определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся граждан, прием и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);

11	Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке	Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2	6	- в отчете необходимо описать основные моменты по разделу; - определить порядок действий специалиста по направлениям (прием и консультация обратившихся граждан, прием и рассмотрение необходимых документов, формирование пакета документов);
	Итого			72	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

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

4.1 Требования к условиям допуска обучающихся к производственной практике (по профилю специальности)

К производственной практике (по профилю специальности) профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) допускаются обучающиеся, освоившие теоретическую подготовку по МДК.03.01 «Выполнение работ по профессии «Агент банка».

Перед выходом на практику 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.

4.2 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика (по профилю специальности) профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка), проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся, на основании заключенных двусторонних договоров об организации практики.

В качестве баз производственной практики должны быть выбраны организации, отвечающие следующим требованиям:

- соответствовать данной специальности и виду практики;
- иметь сферы деятельности, предусмотренные программой практики;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой обучающихся;
- располагать необходимым материально-техническим оснащением (базой).

4.3 Место и время проведения производственной практики (по профилю специальности)

Производственная практика (по профилю специальности) профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) проводится на базах практической подготовки СМК, закрепленных двусторонними договорами об организации практики.

Время прохождения производственной практики (по профилю специальности) определяется графиком учебного процесса и расписанием занятий.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении производственной практики – 6 часов в день и не более 36 академических часов в неделю, практика реализуется в 2 семестре.

На обучающихся, проходящих производственную практику на базах практической подготовки, распространяются правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка, действующие на базе практической подготовки.

4.4 Информационное обеспечение обучения:

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Маркова, О.М. Организация деятельности коммерческого банка: учебник / Маркова О.М.- Москва : КноРус, 2021. — 531 с. — ISBN 978-5-406-07656-9.- Режим доступа: <https://book.ru/book/938805>
2. Бровкина, Н.Е. Банк и банковские операции: учебник / Бровкина Н.Е., Лаврушин О.И., Варламова С.Б., Гаврилин А.В., Гурина Л.А., Дадашева О.Ю., Ершова Т.А., Казанкова Н.С., Ковалева Н.А., Ларионова И.В. — Москва : КноРус, 2020. — 268 с. — ISBN 978-5-406-01890-3. — Режим доступа: <https://book.ru/book/936826>

Дополнительная литература:

1. Банковские операции: учебное пособие / Лаврушин О.И., под ред., Валенцева Н.И., Ларионова И.В., Мамонова И.Д., Московская Н.А., Ольхова

Р.Г., Соколинская Н.Э. — Москва: КноРус, 2021. — 379 с. — ISBN 978-5-406-07874-7. — Режим доступа: <https://book.ru/book/938243>

2. Морозко, Н.И. Операции Банка России : учебник / Морозко Н.И. — Москва : КноРус, 2021. — 160 с. — ISBN 978-5-406-03342-5. — Режим доступа: <https://book.ru/book/936328>

Информационные справочно-правовые системы:

1. КонсультантПлюс –<http://www.consultant.ru/>
2. Гарант –<http://ivo.garant.ru>
3. Электронно-библиотечная система - <https://new.znanium.com>
4. Электронно-библиотечная система - <https://www.book.ru/>

4.5 Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение

Организацию и руководство производственной практикой (по профилю специальности) профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) осуществляет руководитель практики от колледжа, а также работники предприятий/организаций, за которыми закреплены обучающиеся.

Руководитель практики от колледжа, осуществляющий непосредственное руководство производственной практикой обучающихся, должен иметь высшее образование, соответствующее профилю специальности, проходить стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

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

5.1 Результаты освоения профессиональных компетенций

Производственная практика (по профилю специальности) вырабатывает умения и практические навыки, приобретаемые обучающимися в результате освоения профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) способствуют комплексному формированию общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Результаты освоения профессиональных компетенций:

Результаты (профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	Оценка полноты и правильности оформления и защита отчета по производственной практике
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	Оценка полноты и правильности оформления и защита отчета по производственной практике
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по банковским картам.	Оценка полноты и правильности оформления и защита отчета по производственной практике
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	Оценка полноты и правильности оформления и защита отчета по производственной практике

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций

Результаты (общих компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по банковским продуктам. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач	Выполнение заданий производственной (по профилю специальности) практике
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в малых группах при решении проблемных, нестандартных ситуаций при постановке профессиональной задачи. Оценивание последствий принятых решений
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации. Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	Анализ результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в малых группах при решении проблемных, нестандартных ситуаций при постановке профессиональной задачи. Оценивание последствий принятых решений
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися,	Оценка отчетов по результатам работы производственной

коллегами, руководством, клиентами.	преподавателями и руководителями практики в ходе обучения	практики с точки зрения использования информации.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Проверка самостоятельной работы обучающихся, связанной с поиском информации по определенной теме.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационных технологий в профессиональной деятельности; анализ и оценка информации на основе применения профессиональных технологий, использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для реализации профессиональной деятельности	Оценка работы в коллективе, команде, в общении со сверстниками
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.	Оценка по результату выполнения коллективных заданий
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов.	Оценка по результатам практики

5.2 Требования к организации аттестации и оценке результатов производственной практики (по профилю специальности)

В период прохождения производственной практики (по профилю специальности) профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002

Агент банка) на обучающихся распространяются правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка, действующие на базе практической подготовки.

В период прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающиеся обязаны:

- получить инструктаж по технике безопасности и охране труда;
- вести дневник по практике в установленной форме;
- составить отчет по практике;
- получить характеристику установленного образца, отражающую результаты работы обучающегося, освоение им профессиональных и общих компетенций;
- получить аттестационный лист с указанием уровня освоенных компетенций (высокий уровень освоения компетенций соответствует оценке «отлично», средний уровень – «хорошо», высокий «удовлетворительно»).

Оценка результатов освоения производственной практики (по профилю специальности) осуществляется руководителем в форме дифференцированного зачета.

Оценка обучающимся определяется исходя из частных показателей:

1. степень и качество выполнения обучающимся программы практики;
2. результаты освоения профессиональных и общих компетенций;
3. результаты выполнения заданий по практике;
4. характеристика руководителей практики;
5. аттестационный лист руководителей практики (с указанием уровня освоения компетенций);
6. уровень теоретической и практической подготовленности к соответствующей деятельности, определяемой задачами практики;
7. содержание и качество оформления отчетных документов.

Оценка «отлично» ставится обучающемуся (с учетом сформулированных выше показателей) при условии исполнения на высоком уровне намеченного в соответствии с программой практики объема работ, формировании навыков, умений, определяемых данным видом практики, высокого уровня освоения общих и профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» ставится при незначительном нарушении требований, предъявляемых к оценке «отлично».

Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если нарушения были значительными.

Оценка «неудовлетворительно» ставится за грубое нарушение требований, предъявляемых к оценке «отлично».

Для оценки результатов практики используются методы:

1. наблюдения за работой практиканта;
2. беседы с обучающимися;
3. проверки выполнения заданий;
4. анализа документации по производственной практике (по профилю специальности).

5.3 Требования к написанию отчета по практике

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы:

1. титульный лист;
2. введение;
3. содержание;
4. отчет о практике (не менее 2 глав);
5. список использованных источников

В установленный срок обучающийся составляет письменный отчет в формате Microsoft Word, написанный от первого лица, (оформляется на компьютере шрифтом TimesNewRoman; поля документа: левое – 3; правое – 1, 5;

верхнее – 2; нижнее – 2; абзацный отступ – 1,25 см; размер шрифта - 14; межстрочный интервал - 1,5) и представляет его в сброшюрованном виде вместе с другими отчетными документами.

В отчёт о прохождении практики должны быть отражены следующие сведения: место и время прохождения практики; описание выполненной работы по отдельным разделам программы и конкретного плана; анализ наиболее сложных и интересных дел, изученных обучающимся, указания на затруднения, которые встретились при прохождении практики; изложение спорных, сложных юридических вопросов, возникающих по конкретным делам, и их решение; основанные на нормативных материалах замечания по тем или иным документам, с которыми обучающийся знакомился во время практики.

В отчете необходимо указать, как проходила практика, принесла ли она пользу, насколько помогли теоретические знания. К отчету о прохождении практики могут быть приложены документы, составленные самим обучающимся при ее прохождении, оформленные в виде приложения. В отчет по практике для получения первичных профессиональных навыков входит титульный лист, текст отчета (до 20 страниц) и образцы документов, обозначенных руководителем практики во время прохождения практики. Исходя из указанного объема текста отчета, он должен включать следующие основные структурные элементы и соответствовать основным требованиям, предъявляемым к содержанию отчета и его структурным элементам:

Введение:

- цель, место, дата начала и продолжительность практики;
- перечень основных работ и заданий, выполняемых в процессе практики.

Основную часть:

- характеристика базы практики;

- описание практических задач, решаемых обучающимся за время прохождения практики;

- перечень невыполненных заданий и неотработанных запланированных вопросов.

Заключение:

- необходимо описать навыки и умения, приобретенные за время практики;

- дать предложения по совершенствованию и организации работы предприятия;

- сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики.

Отчет может быть иллюстрирован таблицами, графиками, схемами, заполненными бланками, рисунками. Страницы отчета нумеруют арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер проставляется справа в нижней части листа без точки в конце номера. Схемы, рисунки, таблицы и другой иллюстративный материал, расположенный на отдельных листах, включаются в общую нумерацию страниц, но не засчитываются в объем работы.

Титульный лист включается в общую нумерацию страниц, однако номер страницы на титульном листе не проставляется.

Цифровой материал должен оформляться в виде таблиц. Таблицу следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все приводимые таблицы должны быть ссылки в тексте отчета. Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всего текста отчета. Номер следует размещать над таблицей по центру без абзацного отступа после слова «Таблица». Рисунки (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей страни-

це. Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все рисунки должны быть даны ссылки в работе. Иллюстрации / рисунки следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Название и нумерация иллюстраций, в отличие от табличного материала, помещаются под ними внизу посередине строки. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». На все приводимые иллюстрации должны быть ссылки в тексте отчета.

Приложения, используемые в отчете, следует применять только те, на которые есть ссылка в тексте отчета. Приложения даются в конце отчета, располагаются в порядке появления ссылок на них в тексте. В приложения обычно входят различные схемы, графики, таблицы, данные исследований и т.п. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием наверху справа страницы слова «Приложение», его обозначения и степени, иметь содержательный заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая ее последовательность. Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А». Если в качестве приложения в отчете используется документ, имеющий самостоятельное значение и оформляемый согласно требованиям к документу данного вида, его вкладывают в отчет без изменений в оригинале.

На защиту практики обучающийся представляется:

1. отчет о практике (Приложение А)
2. дневник по производственной (профилю специальности) практике (Приложение Б);
3. индивидуальное задание на практику (Приложение В);
4. лист ежедневной работы обучающегося (Приложение Г);
5. аттестационный лист (Приложение Д);

б. характеристика обучающегося (Приложение Е);

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
Отделение Экономики и технологий

ОТЧЕТ

О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

профессионального модуля

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

обучающегося(щейся) ___ курса, группы _____
специальности 38.02.07 Банковское дело

(Фамилия, имя, отчество)

Проходившего (шей) производственную практику (по профилю специальности) с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

На базе: _____

Руководители практики производственной практики
(по профилю специальности)
от организации (предприятия)

(должность, фамилия, имя, отчество)

(подпись) печать

Руководители производственной практики
(по профилю специальности):

производственной практики от колледжа _____

(должность, фамилия, имя, отчество)

(подпись)

Оценка _____

«__» _____ 20__ г.

Ставрополь, 20__ г.

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
Отделение Экономики и технологий

ДНЕВНИК

производственной практики (по профилю специальности)
профессионального модуля

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

обучающегося (щейся) __ курса, группы _____
специальности 38.02.07 Банковское дело

(Фамилия, имя, отчество)

Место прохождения практики

Руководители практики производственной практики
(по профилю специальности)
от организации (предприятия)

(должность, фамилия, имя, отчество)

(подпись) печать

от образовательной организации

Руководители производственной практики
(по профилю специальности):
производственной практики от колледжа

(должность, фамилия, имя, отчество)

(подпись)

Ставрополь, 20__ г.

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
Отделение Экономики и технологий

«УТВЕРЖДАЮ»

Начальник учебной части

_____ (_____)

« ____ » _____ 20 ____ г.

**ЗАДАНИЕ
НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

профессионального модуля

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

Выдано обучающемуся(шейся) _ курса группы _____

(Ф.И.О. обучающегося)

(наименование организации)

1. Ведение и оформление дневника практики.
2. Составление и оформление отчета по практике.
3. Индивидуальное задание.

Начало практики _____ 20 ____ г.

Конец практики _____ 20 ____ г.

Задание выдал _____ (_____) (Ф.И.О.)
(подпись)

Задание принял _____ (_____) (Ф.И.О.)
(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ В

«Согласовано»

«Утверждаю»

Руководитель практики

Начальник учебной части

«___» _____ 20__ г.

«___» _____ 20__ г.

Календарно-тематический план
учебной практики

профессионального модуля

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

Обучающегося _____

Группы _____

Специальности « _____ »

База практики _____

Срок практики с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

№ п/п	Содержание тем и вопросов задания на практику	Дата выполнения	Отметка о выполнении	Примечания
1	2	3	4	5

Руководитель практики _____ / _____

Аттестационный лист
по производственной практике (по профилю специальности)
профессионального модуля

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

Ф.И.О. обучающегося, _____ группа _____

специальность 38.02.07 Банковское дело

1. Место прохождения практики _____

2. Сроки прохождения практики: с _____ г. по _____ г.

3. Виды и объем работ, выполненные обучающимся во время практики:

На момент прохождения производственной практики (по профилю специальности) профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка) обучающимся практикантом были выполнены следующие виды работ:

4. Качество выполнения работ: _____

5. Обучающийся освоил профессиональные компетенции:

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.

6. Уровень освоения профессиональных компетенций

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Уровень освоения компетенций		
		Высокий	Средний	Низкий
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов			
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты			
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт			
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов			

Подпись руководителя практики от организации _____ / _____ /
 МП

Подпись руководителя практики от образовательной организации _____ / _____ /

ХАРАКТЕРИСТИКА
по производственной практики (по профилю специальности)
профессионального модуля
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (20002 Агент банка)

на обучающегося(юся)

(ФИО)

группы _____ специальности 38.02.07 Банковское дело
проходившего(шей) производственную практику (по профилю специальности) профессио-
нального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (20002 Агент банка) с _____ по _____
20 ____ г.
на базе _____

Теоретическая подготовка, умение применять теорию на практике(умение органи-
зовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения
профессиональных задач, умение использовать ранее приобретенные зна-
ния) _____

Производственная дисциплина и прилежание соблюдения требований программы
производственной практики (по профилю специальности) и организации, выполнение
правил внутреннего распорядка, умение организовывать рабочее место с соблюдением
требований охраны труда, производственной санитарии, инфекционной и противопожар-
ной безопасности _____

Внешний вид (соответствует/не соответствует) _____

Проявление сущности и социальной значимости своей будущей профессии _____

Регулярное ведение дневника и выполнение видов работ, предусмотренных про-
граммой практики (да/нет) _____

Умение работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, ру-
ководством, посетителями (работает в коллективе и команде, эффективно общается с кол-
легами, руководством, посетителями) _____

Индивидуальные особенности: добросовестность, инициативность, уравновешен-
ность _____

Обучающийся освоил(а) общие компетенции:

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

Профессиональные компетенции (ПК):

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

Подпись руководителя практики от организации _____ / _____ /
МП

Подпись руководителя практики
от образовательной организации _____ / _____ /

ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА ИНСТРУКТАЖА
по безопасным методам работы, производственной санитарии
и противопожарной безопасности студента

Ф.И.О практиканта _____

1. Инструктаж на рабочем месте

проведен на

(наименование предприятия, учреждения, организации)

Инструктаж провел(а) _____

(Ф.И.О. лица проводившего инструктаж)

Подпись _____ Дата _____

Инструктаж получил(а) и усвоил(а)

Подпись _____ Дата _____

2. Разрешение на допуск к работе

Разрешено допустить к самостоятельной работе студента

по специальности _____

Руководитель

_____ (_____)

Дата _____

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ (ИНДИВИДУАЛЬНЫХ) ЗАДАНИЙ
 производственной практики (по профилю специальности)
 профессионального модуля

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

ВАРИАНТ 1**Задание № 1**

Правила убеждения и этикета делового телефонного разговора при исходящих звонках.

Задание № 2

Заполните таблицу:

Механизм психологического воздействия	Общая характеристика

Задание № 3

Составить скрипт телефонных продаж памятных монет с применением 3-х «П» («ПОВТОРИ, ПОДДЕРЖИ, ПРОДОЛЖАЙ»), если клиент пытается прекратить разговор просьбой выслать документацию.

ВАРИАНТ 2**Задание № 1**

Этапы продажи банковской продукции

Задание № 2

Требуется определить средства стимулирования потребителей банковских продуктов и услуг. Результаты сведите в таблицу:

Таблица – Средства стимулирования продаж банковских продуктов по направлениям

Направления стимулирования	Средства стимулирования
Стимулирование клиентов	
Стимулирование персонала банка	
Стимулирование посредников	

Задание № 3

Составить скрипт телефонных продаж памятных монет с применением 3-х «П» («ПОВТОРИ, ПОДДЕРЖИ, ПРОДОЛЖАЙ»), клиент заявляет, что у него уже есть банк, в котором обслуживается.

ВАРИАНТ 3

Задание № 1

Методика разработки новых банковских продуктов и услуг и ее практическое применение

Задание № 2

Заполните таблицу:

Факторы возникновения конфликтов	Характеристика фактора

Задание № 3

Подготовить «домашнюю заготовку» телефонного разговора для продажи памятных монет приуроченных к приближающемуся празднику.

ВАРИАНТ 4

Задание № 1

Правила этикета делового телефонного разговора при входящих звонках

Задание № 2

Требуется перечислить, какие сведения о конкурентах включает:

- 1) количественная информация;
- 2) качественная информация. Результаты сведите в таблицу:

Таблица – Информация о конкурентах коммерческого банка

Количественная информация	Качественная информация

Задание № 3

Подготовить «домашнюю заготовку» телефонного разговора для продажи кредитной карты с годовым обслуживанием 1750руб.

ВАРИАНТ 5

Задание № 1

Технологии и способы привлечения клиентов в банк

Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для

- юридических лиц, предпринимателей;
- населения.

Исходные данные:

Информация Главного управления Банка России в регионе, данные преискурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей, населения, условия по вкладам для населения, сайты банков.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации Территориального управления Банка России в регионе сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности самостоятельных банков и филиалов иногородних банков.

На основе данных прейскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков и 3–4 филиалов иногородних банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций, населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги, условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие услуги и на каких условиях предоставляют банки. Определите среднюю цену по услугам на рынке. Сделайте вывод о том, в каких банках цена выше среднерыночных, в каких ниже.

Задание № 3

Составьте план предложения услуг в системе «Банк-Клиент» приоритетному потенциальному клиенту.

Исходные данные:

- частным лицам;
- юридическим лицам;
- VIP клиентам.

ВАРИАНТ 6

Задание № 1

Методы продажи банковской продукции.

Задание № 2

Заполните таблицу:

Механизм психологического воздействия	Общая характеристика
идентификация	
внушение	
подражание	
заражение	
эмпатия	
стереотипизация	

Задание № 3

Создайте рекламное обращение клиентам для мотивации приобретения потребительского кредита для путешествий, транслирующегося по радио.

ВАРИАНТ 7

Задание № 1

Формы деловой коммуникации.

Задание № 2

Заполните таблицу:

Замечания собеседника как этап осуществления деловой беседы	Общая характеристика
---	----------------------

Невысказанные замечания	
Предубеждения	
Ироничные замечания	
Замечания с целью проявить себя	
Субъективные	
Объективные	

Задание № 3

Объясните такие свойства банковского продукта , как несохраняемость банковских услуг и протяженность банковского обслуживания во времени.

ВАРИАНТ 8

Задание № 1

Правила создания рекламного обращения

Задание № 2

Сформулируйте и запишите определения таких форм делового общения, как переговоры, совещание, выступление. Раскройте различия указанных форм письменно.

Задание № 3

Дать характеристику возрастным группам индивидуальных клиентов.

ВАРИАНТ 9

Задание № 1

Виды деловой коммуникации.

Задание № 2

Определите, к каким невербальным средствам (мимика, интонация, поза, жестикация, дистанция) относятся следующие действия: ухмылка, топтание на месте, легкое приседание, приподнимание бровей, сближение с кем-нибудь, почесывание головы, сжимание кулаков, отведение взгляда, произнесение слов громко и с нажимом, подъем со стула, сердитое выражение лица, молчание, наклон (чтобы что-нибудь поднять), перенос веса с одной ноги на другую.

Задание № 3

Продумайте для рекламной компании мотивацию приобретения Монеты к Чемпионату мира по футболу 2018. Составьте рекламное предложение для клиента.

ВАРИАНТ 10

Задание № 1

Разработка и внедрение новых банковских продуктов и услуг на рынке.

Задание № 2

Заполните таблицу.

Основные положения аргументирования	тактики	Общая характеристика
Устранение противоречий		
Двусторонняя аргументация		

Очередность перечисления преимуществ и недостатков	
Персонификация аргументации	

Задание № 3

Продумайте для рекламной компании мотивацию приобретения ипотечного кредита. Составьте рекламное предложение для клиента.