

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

**ПРОГРАММА**

**УП 03.01 Учебной 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»

срок прохождения практики 2 недели

среднее общее образование

Ставрополь, 2023 г.

Рабочая программа учебной практики 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:

-ПАО Банк «ФК Открытие»;

-ПАО «Совкомбанк».

Рассмотрено: на заседании методического объединения укрупненной группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление протокол № 7 от «24» мая 2023 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол № 7 от «25» мая 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .....	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .....	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .....	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .....	11
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ .....	16
6 РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) С ПРИМЕНЕНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	

# 1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной практики (далее рабочая программа) 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):

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 и задачи учебной практики

Практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности (профессии) среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и первоначального практического опыта

Для достижения указанной цели задачи 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.

## Количество часов на освоение программы учебной практики

Вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку	Объем часов
Всего	72
Итоговая аттестация	Диф. зачет

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной практики в рамках профессионального модуля обучающиеся должны закрепить теоретический опыт работы: «Выполнение работ по профессии «Агент банка»». Этот вид практики позволяет заложить основы формирования у обучающиеся навыков практической деятельности и освоить следующие компетенции.

### 1. 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

## **2. 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

## **3. Личностные результаты**

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

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная практика предполагает:

всего – 72 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 72 часа.

Разделы (этапы) практики	Трудоемкость (в часах)	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу	Реализуемые компетенции	Формы текущего контроля
Ознакомительный этап	6	Общее собрание студентов. Изучение программы практики Проведение инструктажа по технике безопасности и противопожарной профилактике. Правила оформления дневника, отчета по практике. Порядок аттестации по итогам прохождения практики. Постановка целей и задач учебной практике Изучение литературы		Заполнение журнала по технике безопасности  Заполнение журнала пожарной безопасности
Тема 1. Банковская триада.	6	<b>Виды работ:</b> «Консультирование клиентов по различным видам банковских продуктов (моделирование ситуаций)»;	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 ЛР 4,7,13,14,16, 21	Выполнение заданий по учебной практике Заполнение дневника практики и формирование раздела отчета
Тема 2. Качество банковских услуг.	6	<b>Виды работ:</b> Изучение модели компетенций сотрудников банка.	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 ЛР 4,7,13,14,16, 21	Выполнение заданий по учебной практике Заполнение дневника практики и формирование раздела отчета
Тема.3. Жизненный цикл банковского продукта.	6	<b>Виды работ:</b> Изучение стратегии развития банка. Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 ЛР 4,7,13,14,16, 21	Выполнение заданий по учебной практике Заполнение дневника практики и формирование раздела отчета
Тема.4. Ценообразование в банке.	6	<b>Виды работ:</b> Изучение системы оценки	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4	Выполнение заданий по учебной

		результатов деятельности сотрудников.	ПК 1.6 ПК 2.2 ЛР 4,7,13,14,16, 21	практике Заполнение дневника практики и формирование раздела отчета
Тема 5 Продуктовая линейка банка	<b>6</b>	<b>Виды работ:</b> Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов». Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 ЛР 4,7,13,14,16, 21	Выполнение заданий по учебной практике Заполнение дневника практики и формирование раздела отчета
Тема 6 Корпоративный и продуктовые бренды банка.	<b>6</b>	<b>Виды работ:</b> Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов. Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 ЛР 4,7,13,14,16, 21	Выполнение заданий по учебной практике Заполнение дневника практики и формирование раздела отчета
Тема 7 Конкурентоспособность банковских продуктов.	<b>6</b>	<b>Виды работ:</b> Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 ЛР 4,7,13,14,16, 21	Выполнение заданий по учебной практике Заполнение дневника практики и формирование раздела отчета
Тема 8 Виды каналов продаж банковских продуктов	<b>6</b>	<b>Виды работ:</b> Деловое общение по телефону Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 ЛР 4,7,13,14,16, 21	Выполнение заданий по учебной практике Заполнение дневника практики и формирование раздела отчета
Тема 9. Продвижение банковских продуктов	<b>6</b>	<b>Виды работ:</b> Презентация продажи банковского продукта Организация презентации банковских продуктов и услуг	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 ЛР 4,7,13,14,16, 21	Выполнение заданий по учебной практике Заполнение дневника практики и формирование раздела отчета

Тема 10 Формирование клиентской базы	<b>6</b>	<b>Виды работ:</b> Основные ошибки в общении с клиентами. Понятие «трудный клиент». Причины появления трудных клиентов. Преодоление безразличия клиентов. Критерии выбора банка клиентами. Причины, по которым клиент меняет банк. Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 ЛР 4,7,13,14,16, 21	Выполнение заданий по учебной практике Заполнение дневника практики и формирование раздела отчета
Написание отчета о практике	<b>6</b>	Работы по написанию отчета	ОК 1-5, 9-11 ПК 1.1 ПК 1.4 ПК 1.6 ПК 2.2 ЛР 4,7,13,14,16, 21	Защита отчета
<b>ИТОГО:</b>	<b>72</b>			

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1 Требования к условиям допуска обучающихся к учебной практике**

К учебной практике по профилю специальности по 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 учебную практику по профилю специальности 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**

Реализация учебной практики осуществляется на основании приказа директора колледжа. Практика реализуется в кабинете 513 - Кабинет экономико-финансовых дисциплин и бухгалтерского учета; финансов, денежного обращения и кредита; налогообложения, налогового учета и налогового планирования; анализа финансово-хозяйственной деятельности; бухгалтерского учета; теории бухгалтерского учета; бухгалтерской (финансовой) отчетности и аудита; денежной и банковской статистики; структуры и функций Центрального банка Российской Федерации; банковского регулирования и надзора; деятельности кредитно-финансовых институтов; методический кабинет. Лаборатория учебный банк. Лаборатория учебная бухгалтерия.

## **4.3 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.znaniium.com>
4. Электронно-библиотечная система - <https://www.book.ru/>

#### **4.4 Место и время проведения учебной практики**

Учебная практика проводится в оснащенных кабинетах колледжа. Время прохождения учебной практики определяется графиком учебного процесса и расписанием занятий.

Распределение ежедневного рабочего времени студента на учебной практике в соответствии с рабочей программой включает: выполнение практических заданий.

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

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

#### **4.5. Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение**

Учебная практика проводится преподавателями дисциплин профессионального цикла.

### **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Практика 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 общих и профессиональных компетенций оцениваются по следующим критериям:

Результаты обучения (освоенные общие и профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- оценка участия в семинарах, обсуждениях тем - оценка методов и способов решения профессиональных задач
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- организация своей деятельности, постановка профессиональных задач на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике; - оценка эффективности и качества выполнения практических работ
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- техника принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях, имитируемых на практических заданиях
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- эффективное выполнение профессиональных задач на основе поиска и использования информации на

	практических занятиях при выполнении работ по учебной практике
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- использование информационно-коммуникационных технологий на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике.
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- анализ и оценка групповой практической работы при выполнении заданий по учебной практике - анализ и оценка эффективности общения с руководством, коллегами, потребителями при выполнении заданий по учебной практике
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	-оценка умения отстаивать свое мнение при выполнении заданий по учебной практике, признание ошибок и поиск вариантов решений поставленных задач
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	- определение задач профессионального и личностного развития при выполнении заданий по учебной практике
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	- оценка выполненных заданий по учебной практике
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	- оценка выполненных заданий по учебной практике
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	оценка выполненных заданий по учебной практике
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	- оценка выполненных заданий по учебной практике

## 5.2 Требования к организации аттестации и оценке результатов учебной практики

В период прохождения учебной практики на обучающихся распространяются правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка, действующие на базе практической подготовки.

В период прохождения учебной практики 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 учебной практики осуществляется руководителем в форме дифференцированного зачета.

Оценка обучающимся определяется исходя из частных показателей:

1. степень и качество выполнения обучающимся программы учебной 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 учебной практики объема работ, формировании навыков, умений, определяемых данным видом практики.

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 учебной практике.

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»  
Отделение \_\_\_\_\_

**ДНЕВНИК**  
**ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,**  
**должностям служащих (20002 Агент банка)**  
вид практики

Обучающегося \_\_\_\_\_

Курс \_\_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_

Специальность \_\_\_\_\_

База практики \_\_\_\_\_

Срок практики с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г.

Руководители практики:  
от колледжа

\_\_\_\_\_

(должность, фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_

(подпись)

Ставрополь, 20\_\_ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»  
Отделение \_\_\_\_\_

«Утверждаю»

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЗАДАНИЕ**  
**НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**  
**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Выдано обучающемуся \_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(подпись) (Ф.И.О.)

Задание принял \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

(подпись) (Ф.И.О.)

«Согласовано»  
Руководитель практики

«Утверждаю»

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 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  
обучающегося по учебной практике  
профессионального модуля**

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

---

Ф.И.О. обучающегося,

Группа \_\_\_\_\_

с

Специальность 38.02.07 Банковское дело

1. Место прохождения практики: \_\_\_\_\_

2. Срок прохождения практики: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

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

На момент прохождения учебной практики 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	Качество и виды выполненных работ	Уровень освоения компетенций		
			высокий	средний	низкий
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Демонстрация профессиональных знаний продуктовой линейки банка и умений консультирования клиентов по расчетным продуктам.	Работы выполнены качественно в соответствии требованиями профессионального стандарта.			
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	Демонстрация профессиональных знаний банковских продуктов для кредитных организаций.	Работы выполнены качественно в соответствии требованиями профессионального стандарта.			
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.	Работы выполнены качественно в соответствии требованиями профессионального стандарта.			
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Демонстрация профессиональных знаний кредитных продуктов банка и умений консультирования клиентов по вопросам предоставления кредитов.	Работы выполнены качественно в соответствии требованиями профессионального стандарта.			

Руководитель практики \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Ф.И.О. М.П.

**Характеристика**  
**по учебной практике**  
**профессионального модуля**  
**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям**  
**рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)**

Обучающегося \_\_\_\_\_  
 группы \_\_\_\_\_

специальности 38.02.07 Банковское дело проходил (а) учебную практику профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)

с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_  
 на базе \_\_\_\_\_

Теоретическая подготовка, умение применять теорию на практике (умение организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, умение использовать ранее приобретенные знания) \_\_\_\_\_

Производственная дисциплина и прилежание (соблюдение требований программы учебной практики и медицинской организации, выполнение правил внутреннего распорядка, умение организовывать рабочее место с соблюдением требований охраны труда, производственной санитарии, противопожарной безопасности) \_\_\_\_\_

Проявление сущности и социальной значимости своей будущей профессии \_\_\_\_\_

Регулярное ведение дневника и выполнение видов работ, предусмотренных программой практики (да/нет) \_\_\_\_\_

Умение работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, пациентами (работает в коллективе и команде, эффективно общается с коллегами, руководством, пациентами) \_\_\_\_\_

Индивидуальные особенности: добросовестность, инициативность, уравновешенность \_\_\_\_\_

Уровень практической подготовленности, активность, добросовестность, отношение к делу, дисциплинированность, замечания и пожелания \_\_\_\_\_

В процессе прохождения учебной практики обучающийся освоил компетенции:

Общие компетенции:

1. 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
- 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

Руководитель практики \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

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

Ф.И.О студента-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 \_\_\_\_\_

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

---

Отделение \_\_\_\_\_

---

**ОТЧЕТ**

---

**УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих (20002 Агент банка)**

обучающегося \_\_ курса  
специальности 38.02.07 «Банковское дело»

---

(Фамилия, имя, отчество)

проходившего практику в \_\_\_\_\_

---

(наименование организации)

с «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Руководители практики:

---

(должность, фамилия, имя, отчество)

(подпись)

Оценка \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Ставрополь, 20\_\_ г.

## Примерная тематика заданий на учебную практику

### ВАРИАНТ 1

#### Задание № 1

Современные банковские продукты и услуги

#### Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для  
– юридических лиц, предпринимателей.

Исходные данные:

Данные преysкурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных преysкурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги. 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

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

### ВАРИАНТ 2

#### Задание № 1

Потребители банковских продуктов и услуг

#### Задание № 2

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для  
– физических лиц.

Исходные данные:

Данные преysкурантов на услуги для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных преysкурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие депозитные продукты 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

Составить скрипт горячего обзвона действующего клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

### ВАРИАНТ 3

#### Задание № 1

Формы деловой коммуникации

### Задание № 2

Разработайте три вида вкладов:

- для VIP-клиентов,
- для пенсионеров;
- для населения.

Определите первоначальную сумму вноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

Рекомендации по выполнению:

Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

### Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.

## ВАРИАНТ 4

### Задание № 1

Формирование имиджа делового человека.

### Задание № 2

Используя описание услуг системы «Банк-Клиент», составьте рекламное обращение, акцентируя внимание на ценностях услуги.

Исходные данные:

Классификация услуг в системе «Банк-Клиент»

№ п/п	Особенности (содержание) банковского продукта	Преимущества банковского продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
1.	Технология электронных расчетов с использованием электронно-цифровой подписи (современная, эффективная, широко используемая в банковском бизнесе России)	По сравнению с бумажной технологией расчетов отсутствуют посредники в передаче информации и документов (с использованием для доставки курьеров) в банк, электронные расчеты снижают риск по утрате, подделке документов, утечке информации	Повышение надежности, конфиденциальности проведения сделок клиентов через банковские счета
2.	Проведение иногородних, межрегиональных, внутригородских расчетов по рублевым	Электронные платежи, поступившие по системе «Банк-Клиент», имеют преимущество в автоматизированной	Ускорение расчетов, возможность контрагентам клиента быстрее получить средства от него

	и валютным счетам с использованием электронно-цифровой подписи по банковской корреспондентской сети и РКЦ ЦБ РФ	обработке данных перед платежами, поступившими традиционным способом	
3.	Продление операционного дня до 16.00	Возможность проведения клиентом большего количества документов	Более интенсивная работа предприятия
4.	Возможность быстрой корректировки платежных поручений в случае их некорректного составления	Нет необходимости везти документы обратно на предприятие как при бумажной технологии	Экономия времени, более быстрая работа предприятия
5.	Аренда модема	Сокращает единовременные затраты средств и времени на поиск необходимого оборудования для установки системы «Банк-Клиент», проведение его технической экспертизы.	Экономия денежных средств на покупку модема. Экономия времени на установку системы «Банк-Клиент» и возможность быстрее подключиться к системе электронных расчетов за счет решения проблем по обеспечению клиента модемом
6.	Формирование промежуточных выписок о состоянии открытых счетов в банке	Возможность для клиента провести экспресс-анализ платежей, оценить состояние банковских счетов в течение операционного дня	Оперативность принятия решений
7.	Формирование и возможность отправки электронных заявок клиентов на покупку и продажу валюты	Нет необходимости посещения банка	Возможность быстрого проведения конвертации валюты

### Задание № 3

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

### ВАРИАНТ 5

#### Задание № 1

Методы привлечения клиентов в банк.

#### Задание № 2

На основе классификации услуги инкассации составьте коммерческое письмо для клиента по схеме «Особенности–Преимущества–Ценности».

Исходные данные:

Классификация услуги инкассации

№ п/п	Особенности банковского продукта	Преимущества продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
1.	Сдача денег в банк производится посредством их передачи инкассаторам, которые доставляют и сдают их в кассу банка	Для доставки и сдачи денежной выручки в банк не нужны кассиры, автотранспорт, охрана	Экономия времени кассовых работников предприятий и лиц, сопровождающих их на доставку и сдачу денег в банк. Обеспечение непрерывной работы кассира предприятия, за счет того, что его функции по сдаче денег в банк выполняются инкассаторами. Экономия затрат предприятия на содержание автотранспорта и охраны для доставки денег в банк
2.	Инкассация осуществляется специальной службой банка, имеющей необходимое оснащение	Обеспечивается безопасность доставки денег с предприятия в банк	Сохранность денежных средств
3.	Инкассация дает возможность сдачи выручки в удобное время, по гибкому графику	Выручка инкассируется независимо от режима работы банка с клиентами, в том числе вечером и в выходные дни	Удобство
4.	Пересчет денежной выручки осуществляется 24 часа	Выручка, поступающая после операционного времени, пересчитывается ночной сменой кассиров	Своевременное зачисление денежных средств на расчетный счет и возможность проводить платежи с 9 часов
5.	Индивидуальный подход при установлении цены, зависящий от объема выручки и маршрута	Оплата услуги проводится за период 30 дней	Экономия средств

### Задание № 3

Разработать анкету для выявления потребностей клиентов в банковских продуктах и услугах.

### ВАРИАНТ 6

#### Задание № 1

Установление оптимального соотношения между ценой и качеством услуг в банке.

## **Задание № 2**

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – юридических лиц, предпринимателей.

Исходные данные:

Данные прејскурантов на услуги для юридических лиц, предпринимателей.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных прејскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для предприятий, организаций. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ цен на услуги. 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 коммерческое предложение банка для юридического лица.

## **ВАРИАНТ 7**

### **Задание № 1**

Основные виды продаж банковских продуктов и услуг. Массовые продажи («финансовый супермаркет»). Индивидуальные продажи («финансовый бутик»).

### **Задание № 2**

Проведите анализ регионального рынка банковских услуг для – физических лиц.

Исходные данные:

Данные прејскурантов на услуги для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

На основе информации сделайте анализ банковской системы региона, выделите результаты деятельности банков. На основе данных прејскурантов на услуги 3–4 коммерческих банков определите состав основных услуг для населения. Составьте таблицу основных услуг. Проведите сравнительный анализ условий по вкладам по банкам. Подготовьте заключение о том, какие депозитные продукты 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**

Составить скрипт горячего обзвона действующего клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

## **ВАРИАНТ 8**

### **Задание № 1**

Методы продажи банковских продуктов и услуг. Пакетный метод продаж и его применение. Перекрестные продажи и кросс-продажи.

### **Задание № 2**

Разработайте три вида вкладов:

– для VIP-клиентов,

- для пенсионеров;
- для населения.

Определите первоначальную сумму вноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

Рекомендации по выполнению:

Изучите условия по вкладам, предлагаемые на региональном рынке.

### Задание № 3

Составьте коммерческое предложение банка для физического лица.

## ВАРИАНТ 9

### Задание № 1

Этапы продаж банковских продуктов и услуг.

### Задание № 2

Используя описание услуг системы «Банк-Клиент», составьте рекламное обращение, акцентируя внимание на ценностях услуги.

Исходные данные:

Классификация услуг в системе «Банк-Клиент»

№ п/п	Особенности (содержание) банковского продукта	Преимущества банковского продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
1.	Технология электронных расчетов с использованием электронно-цифровой подписи (современная, эффективная, широко используемая в банковском бизнесе России)	По сравнению с бумажной технологией расчетов отсутствуют посредники в передаче информации и документов (с использованием для доставки курьеров) в банк, электронные расчеты снижают риск по утрате, подделке документов, утечке информации	Повышение надежности, конфиденциальности проведения сделок клиентов через банковские счета
2.	Проведение иногородних, межрегиональных, внутригородских расчетов по рублевым и валютным счетам с использованием электронно-цифровой подписи по банковской корреспондентской сети и РКЦ ЦБ РФ	Электронные платежи, поступившие по системе «Банк-Клиент», имеют преимущество в автоматизированной обработке данных перед платежами, поступившими традиционным способом	Ускорение расчетов, возможность контрагентам клиента быстрее получить средства от него
3.	Продление	Возможность проведения	Более интенсивная работа

	операционного дня до 16.00	клиентом большого количества документов	предприятия
4.	Возможность быстрой корректировки платежных поручений в случае их некорректного составления	Нет необходимости везти документы обратно на предприятие как при бумажной технологии	Экономия времени, более быстрая работа предприятия
5.	Аренда модема	Сокращает единовременные затраты средств и времени на поиск необходимого оборудования для установки системы «Банк-Клиент», проведение его технической экспертизы.	Экономия денежных средств на покупку модема. Экономия времени на установку системы «Банк-Клиент» и возможность быстрее подключиться к системе электронных расчетов за счет решения проблем по обеспечению клиента модемом
6.	Формирование промежуточных выписок о состоянии открытых счетов в банке	Возможность для клиента провести экспресс- анализ платежей, оценить состояние банковских счетов в течение операционного дня	Оперативность принятия решений
7.	Формирование и возможность отправки электронных заявок клиентов на покупку и продажу валюты	Нет необходимости посещения банка	Возможность быстрого проведения конвертации валюты

### Задание № 3

Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

## ВАРИАНТ 10

### Задание № 1

Послепродажное обслуживание клиентов.

### Задание № 2

На основе классификации услуги инкассации составьте коммерческое письмо для клиента по схеме «Особенности–Преимущества–Ценности».

Исходные данные:

Классификация услуги инкассации

№ п/п	Особенности банковского продукта	Преимущества продукта для клиента	Ценности банковского продукта для клиента
1.	Сдача денег в банк производится посредством их передачи инкассаторам, которые доставляют и сдают их в	Для доставки и сдачи денежной выручки в банк не нужны кассиры, автотранспорт, охрана	Экономия времени кассовых работников предприятий и лиц, сопровождающих их на доставку и сдачу денег в

	каассу банка		банк. Обеспечение непрерывной работы кассира предприятия, за счет того, что его функции по сдаче денег в банк выполняются инкассаторами. Экономия затрат предприятия на содержание автотранспорта и охраны для доставки денег в банк
2.	Инкассация осуществляется специальной службой банка, имеющей необходимое оснащение	Обеспечивается безопасность доставки денег с предприятия в банк	Сохранность денежных средств
3.	Инкассация дает возможность сдачи выручки в удобное время, по гибкому графику	Выручка инкассируется независимо от режима работы банка с клиентами, в том числе вечером и в выходные дни	Удобство
4.	Пересчет денежной выручки осуществляется 24 часа	Выручка, поступающая после операционного времени, пересчитывается ночной сменой кассиров	Своевременное зачисление денежных средств на расчетный счет и возможность проводить платежи с 9 часов
5.	Индивидуальный подход при установлении цены, зависящий от объема выручки и маршрута	Оплата услуги проводится за период 30 дней	Экономия средств

### Задание № 3

Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.

### ВАРИАНТ 11

#### Задание № 1

Мероприятия по привлечению дополнительных клиентов

#### Задание № 2

Разработайте прейскурант на услуги электронной системы «Интернет-Банк» для физических лиц с тем, чтобы услуги были конкурентоспособными.

Перечень услуг в системе «Интернет-Банк».

1. Получение выписок по счету (счетам) в системе «Интернет-Банк»
2. Получение выписок по счету (счетам) в системе «Интернет-Банк» и проведение платежей через систему.
3. Получение выписок по счету (счетам) в системе «Интернет-Банк»; проведение платежей через систему; получение выписок по счету (счетам) через электронную почту Интернет (в том числе на мобильный телефон).

4. Перевод средств на вклады, картсчета в системе банка, на счета банка.
5. Перевод средств на расчетные счета юридических лиц или предпринимателей в системе банка.
6. Перевод средств в другие банки.

Исходные данные:

Банк выходит на региональный рынок с новым продуктом «Интернет-Банк» для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

Изучите цены на аналогичные услуги банков, предоставляющих такую услугу и услуги-аналоги.

### **Задание № 3**

Составить скрипт «теплого» обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг).

<https://salesap.ru/blog/skripty-prodazh-teplye-klienty/>

## **ВАРИАНТ 12**

### **Задание № 1**

Основные риски массовых и индивидуальных продаж

### **Задание № 2**

Разработайте два вида вкладов:

- для VIP-клиентов,
- для пенсионеров.

Определите первоначальную сумму взноса, срок, порядок пополнения вклада, порядок начисления и выплаты процентов с тем, чтобы условия по новым видам вклада были конкурентными на рынке.

Исходные данные:

Коммерческий банк испытывает потребность в долгосрочных ресурсах для кредитования инвестиционного проекта. С целью привлечения средств населения в качестве ресурса необходимы новые виды вкладов сроком свыше одного года.

### **Задание № 3**

Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.

## **ВАРИАНТ 13**

### **Задание № 1**

Перечень и характеристика продуктов для vip-клиентов.

### **Задание № 2**

Составьте классификацию банковских услуг для

- юридических лиц,
- физических лиц.

Исходные данные:

Данные прейскурантов на услуги для юридических лиц и для физических лиц.

Рекомендации по выполнению:

Для выполнения задания используйте прейскуранты 3–4 коммерческих банков и 3–4 филиалов иногородних банков. Сгруппируйте услуги по видам отдельно по

коммерческим банкам и по филиалам иногородних банков. Сравните. Сделайте вывод об ассортименте услуг

### Задание № 3

Охарактеризуйте преимущества и недостатки узкого и широкого базового ассортимента для банка. Составьте перечень услуг, которые Вы включили бы в базовый ассортимент, если бы решили создать сейчас свой банк. Приведите пример «пакета» банковских услуг.

## ВАРИАНТ 14

### Задание № 1

Этапы создания нового депозитного продукта

### Задание № 2

Какой этап жизненного цикла переживает в настоящее время приведенный ниже банковская услуга в Вашем месте проживания? Ответы оформить в таблицу 1.

- а) интернет-банк-клиент;
- б) смс-банкинг;
- в) банк-клиент;
- г) пластиковые карточки;
- д) трастовые операции.

Таблица 1. – Примеры товаров, переживающих обозначенную стадию жизненного цикла

Этапы жизненного цикла			
Выведение на рынок	Рост	Зрелость	Спад

### Задание № 3

Опишите имидж делового человека на основе имеющихся знаний в этой области и собственных представлений об имидже.

## ВАРИАНТ 15

### Задание № 1

Классификация банковских услуг

### Задание № 2

Дайте характеристику возрастным группам индивидуальных клиентов и предложите возможные виды банковского обслуживания для них. Заполните таблицу. Сегментация рынка индивидуальных клиентов в зависимости от этапов жизненного цикла

Группа клиентов	Характеристика клиентов	Банковские и услуги	Банковские продукты
<b>От 17 до 20 лет</b>	Студенты, лица, впервые нанимающиеся на работу; люди, готовые вступить в брак. Для них	Услуги по переводу денег, банковские услуги, связанные с туризмом, страхованием и т.п.	Краткосрочные ссуды, вклады на обучение и т.п.

	характерны повышенная мобильность, частые переезды.		
<b>От 21 до 30 лет</b>			
<b>От 31 до 45 лет</b>			
<b>От 46 до 54 лет</b>			
<b>От 54 и старше</b>			

### **Задание № 3**

Составьте коммерческое предложение банка для юридического лица.