**Частное профессиональное образовательное учреждение**

**ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**



**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ**

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

**Специальность *38.02.07 Банковское дело***

|  |
| --- |
| **СОГЛАСОВАНО**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование предприятия, места практики)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/(должностное лицо)**МП** |

**2024**

Составитель: ***Черняк Наталья Анатольевна***

Утверждено на заседании цикловой комиссии «Экономика и бухгалтерский учет, финансы и банковское дело»

Протокол № ***01 от 09.09.2024 г.***

***Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих***: методические рекомендации по производственной практике ***ПМ 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих38.02.07 «Банковское дело»*** / сост. Н. А. ***Черняк***– Пермь: ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ», 2024. – ***19*** с.

Методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой производственной практики для студентов очной формы обучения по специальности ***38.02.07 Банковское дело.***

© *Н. А. Черняк,* 2024

© ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ», 2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ 6](#_Toc64646812)

[ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙПРАКТИКОЙ 6](#_Toc64646813)

[Контроль и оценка результатов освоения практики 7](#_Toc64646814)

[ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ 8](#_Toc64646815)

[ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА 9](#_Toc64646816)

[СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ 10](#_Toc64646817)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 12](#_Toc64646818)

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к прохождению производственной практики (далее – практики), которая является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО ***38.02.07 «Банковское дело»*, ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

Практическая подготовка при проведении производственной практики организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Производственная практика способствует формированию у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по специальности.

Организация практики осуществляется в соответствии с Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05 августа 2020 года № 885/390 «О практической подготовке обучающихся», а также в соответствии с Порядком организации практической подготовки обучающихся от 22.09.2020 №03/20-21, утвержденным приказом директора ЧПОУ «Финансово-экономический колледж» от 22.09.2020 № ОД-07/2.

ПК 3.1. Осуществлять поиск потенциальных клиентов;

ПК 3.2. Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги;

ПК 3.3. Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами;

ПК 3.4. Применять маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг;

ПК 3.5. Осуществлять информационное сопровождение клиентов;

ПК 3.6. Осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских продуктов и услуг.

В результате освоения производственной практики по профессиональному модулю ***Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*** обучающийся должен **иметь практический опыт**:

* Продвижения и продажи банковских продуктов и услуг

 В результате освоения производственной практики по профессиональному модулю ***Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*** обучающийся должен **уметь**:

* ориентироваться в понятиях банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
* осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
* ориентироваться в продуктовой линейке банка;
* осуществлять начисление процентов по вкладам и кредитам;
* определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
* находить ценность банковских продуктов для клиентов;
* консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
* оценивать конкурентоспособность банковских продуктов;
* распознавать ценность банковских продуктов как для клиента, так и банка;
* определять конкурентные преимущества банка на рынке банковских услуг;
* разбираться в технологиях продаж;
* проводить холодные продажи;
* определять потребности клиентов;
* осуществлять взаимодействие с клиентами в соответствии с этапами продаж;
* готовить и проводить для клиента презентации банковских продуктов;
* формировать образ делового человека

В результате освоения производственной практики по профессиональному модулю ***Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*** обучающийся должен **знать:**

* определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
* классификацию банковских продуктов и услуг;
* параметры и критерии качества банковских услуг;
* понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;
* продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;
* критерии качества банковских услуг;
* особенности продажи банковских продуктов и услуг;
* параметры конкурентоспособности банковских продуктов и услуг;
* правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
* порядок начисления процентов по вкладам;
* порядок расчета кредитоспособности и коэффициентов по кредитам для частных лиц;
* формирование потребительской ценности;
* составляющие успешного имиджа банка и банковского бренда;
* роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;
* основные виды, формы и техники продаж банковских продуктов;
* этапы продажи банковских продуктов и услуг;
* определение и сущность воронки продаж;
* способы и технологии продаж;
* правила холодных продаж и звонов;
* последовательность этапов продаж;
* способы выявления потребностей клиентов;
* этапы и методы работы с возражениями;
* организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
* технологии поиска и привлечения клиентов;
* деловое общение;
* этапы коммуникации;
* формы деловой коммуникации;
* профессиональную этику и культуру поведения в банке;
* принципы построения делового имиджа.

В результате производственной практики студент осваивает общие компетенции:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование общих компетенций |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04. | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |
| ОК 11. | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

Производственная практика проводится после изучения профессионального модуля ***ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.***

Продолжительность практики составляет –***72 часа, 2 недели.***

В ходе прохождения практики студент должен выполнить в полном объеме все представленные задания.

В установленный срок, согласно расписанию, сдать отчет (выполненные задания и необходимые документы по практике) руководителю практики от Колледжа.

# ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование ПМ и МДК** | **Содержание учебного материала** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
|  | Содержание производственной практики | **72** |  |
| ПМ.03Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащихМДК.03.01. Агент банка | 1. Осуществление поиска потенциальных клиентов | 12 | 3 |
| 2. Формирование спроса со стороны клиентов на банковские продукты и услуги | 12 | 3 |
| 3. Ведение переговоров и установление деловых контактов с клиентами | 12 | 3 |
| 4. Применение маркетинговых технологий продажи банковских продуктов и услуг | 12 | 3 |
| 5. Осуществление информационного сопровождения клиентов | 12 | 3 |
| 6. Осуществление мониторинга эффективности продаж банковских продуктов и услуг | 12 | 3 |
| **ИТОГО** | ***72*** |  |

# ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙПРАКТИКОЙ

Производственная практика проводится в профильных организациях (базах практики), соответствующих профилю образовательной программы. Для проведения практик с профильной организацией заключается договор.

За помощью в поиске базы практики к специалисту по практике необходимо обращаться не позднее чем за месяц до начала практики.

Руководитель практики от колледжа: выдает студентам методические рекомендации, проводит инструктаж о порядке прохождения практики, выполнении заданий, ведении дневника практики, проводит консультирование по вопросам содержания и последовательности написания отчета по практике, оказывает помощь в подборе необходимой литературы.

При прохождении практики в профильной организации, студент использует для выполнения заданий материалы, предоставленные организацией, в том числе размещённые на сайте организации и информацию иных открытых источников.

Для выполнения заданий практики используется компьютерная техника с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программное обеспечение:**Word, Excel,** профессиональные информационные источники и справочные материалы: **Справочно-правовая система Консультант Плюс, Информационно-правовой портал ГАРАНТ.**

***При прохождении практики студент обязан:***

***- за 1 месяц*** до начала практики предоставить в отдел практической подготовки студентов согласие на обработку персональных данных в целях организации (прохождения) практической подготовки/практики в профильной организации (Приложения 5);

- подчиняться действующим на предприятии (организации) правилам внутреннего распорядка;

- изучить и строго соблюдать правила охраны труда и промышленной безопасности, производственной санитарии, действующие на предприятии;

- при необходимости активно участвовать в общественной жизни коллектива предприятия (организации);

- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными сотрудниками;

- выполнять задания, предусмотренные методическими материалами по практике и предприятия, связанные с деятельностью организации;

- ежедневно заполнять дневник прохождения практики, занося в него краткие сведения о проделанной работе;

- составить отчет по практике, с обязательными приложениями: задание по практике, дневник прохождения практики, договор о прохождении практики, аттестационный лист;

- сдать отчет по практике необходимо в установленные расписанием сроки руководителю практики от колледжа в бумажном виде.

# Контроль и оценка результатов освоения практики

Промежуточная аттестация по практике: дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения производственной практикиосуществляется руководителем практики в процессе наблюдения, а также по итогам выполнения обучающимися заданий.

При прохождении практики в профильной организации руководитель практики от профильной организации заполняет аттестационный лист и выставляет рекомендованную оценку за прохождение практики. На аттестационном листеи дневнике практики проставляется печать профильной организации (при наличии).

Аттестация по итогам практики проводится на основании результатов её прохождения. Оценка заданий производится руководителем практики от колледжа по 5-ти бальной системе. При выставлении оценки учитывается рекомендуемая оценка, указанная в аттестационном листе по практике, правильность оформления и качество содержания отчёта о практике. Оценка одновременно проставляется в зачётной книжке и зачётной ведомости.

Критерии оценки:

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка | Критерии |
| **5 (отлично)** | Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. |
| **4 (хорошо)** | Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются единичные грамматические и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. |
| **3 (удовл.)** | Изложение материалов неполное. Оформление неаккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный. |
| **2 (неуд.)** | Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление неаккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Отзыв отрицательный. Программа практики не выполнена. |

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требования программы практики, или, получившие неудовлетворительную оценку, **считаются имеющими академическую задолженность.** В случае уважительной причины, студенты направляются на практику повторно, в свободное от учебы время.

# ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

ПК 3.1. Осуществлять поиск потенциальных клиентов;

ПК 3.2. Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги;

ПК 3.3. Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами;

ПК 3.4. Применять маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг;

ПК 3.5. Осуществлять информационное сопровождение клиентов;

ПК 3.6. Осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских продуктов и услуг.

**Задание №1 (ПК 3.1)**

**Вам необходимо:**

1.1 Изучить организационно-правовую структуру банка (история создания банка, его местонахождение и правовой статус; бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности);

1.2 Ознакомиться с лицензиями банка на момент прохождения практики;

1.3 Ознакомиться с составом акционеров банка.

**Задание №2 (ПК 3.1, ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4)**

**Вам необходимо:**

2.1. Провести анализ продуктовой линейки банка;

2.2. Исследовать условия тарифов банка на банковские продукты;

2.3. Проанализировать клиентскую базу банка;

* + 1. Охарактеризовать работу банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды);
		2. Описать систему обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов;
		3. Исследовать процесс консультирования клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).

**Задание №3 (ПК 3.3, ПК 3.4 ПК 3.6)**

**Вам необходимо:**

3.1. Проанализировать виды корпоративной социальной ответственности, стратегии развитии банка;

3.2. Исследовать систему оценки качества обслуживания клиентов

3.3. Исследовать систему контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов (виды и модели компетенций сотрудников банка; правила распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг)

3.4. Проанализировать содержание Кодекса корпоративной этики в банке, правила делового этикета и делового общения по телефону для агента банка;

**Задание №4 (ПК 3.3, ПК 3.5, ПК 3.6)**

**Вам необходимо:**

4.1. Провести анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов (указать характеристики личностных и профессиональных качеств банковских сотрудников;

4.2 Охарактеризовать имидж сотрудника в профессиональной деятельности агента банка (укажите требования к поведению консультантов банка);

**Задание №5 (ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.6)**

* 1. Проанализировать правила работы с клиентами агентами банков (исследуйте ошибки в общении с клиентами, составьте схему изучения типов и моделей поведения клиента);
	2. Исследовать причины появления трудных клиентов;
	3. Проанализировать параметры привлекательности банка для клиентов и критерии выбора банка клиентами;

**Задание №6 (ПК 3.4, ПК 3.5)**

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

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

**Задание №7 (ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6)**

* 1. Разработать анкету для выявления потребностей клиентов в банковских продуктах и услугах;
	2. Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.
	3. Разработать и провести для клиента презентации банковских продуктов (не менее трех).

# ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

После прохождения практики студент оформляет текстовый отчёт, в котором обобщает результаты практики.

В текстовом отчёте должен быть представлен текст самого задания и ответ на него.

**Структура отчета:**

* титульный лист (приложение 2);
* задание на производственную практику, подписанное студентом (приложение 1);
* дневник практики (приложение 3);
* содержание;
* введение;
* текст отчета–не менее 15 стр.;
* заключение;
* список использованных источников;
* приложения.

В качестве приложения к отчету о практике обучающийся может при необходимости прикладывать графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

**Текст работы** следует печатать, соблюдая следующие требования:

* поля: левое - 30 мм, правое -15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;
* шрифт - 14 кегль, Times New Roman;
* межстрочный интервал – полуторный;
* отступ красной строки – 1,25;
* выравнивание основного текста по ширине.

К отчету должны быть приложены;

**- договор по практической подготовке** (бланк выдается специалистом по практике и трудоустройству);

- **аттестационный лист**, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных и общих компетенций (приложение 4).

 Отчётная документация по практике предоставляется руководителю практики от колледжа в бумажном виде.

#

# СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. [Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ
(последняя редакция)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ea61b87b9245d83bed1e7ce1dd318018ab76d2a9/#dst447).
2. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998 №145-ФЗ (последняя редакция)
3. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) : Федеральный закон от 10 июля 2002г. № 86-ФЗ (последняя редакция)
4. О банках и банковской деятельности : Федеральный закон от 2 декабря 1990г. № 395-I (последняя редакция)
5. О национальной платежной системе : Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ (последняя редакция)
6. О валютном регулировании и валютном контроле : Федеральный закон от 10.12.2003 № 173-ФЗ (последняя редакция)
7. О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма : Федеральный закон от 07 августа 2001 г. № 115-фз (последняя редакция)
8. О правилах осуществления перевода денежных средств : Положение
(утв. Банком России 19.06.2012 № 383-П) (ред. от 11.11.2020 с изм. и доп., вступ.в силу с (последняя редакция)
9. Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием : Положение (утв. Банком России 24.12.2004 № 266-п) (последняя редакция)
10. О Плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения : Положение от 27.02.2017 №579-П (последняя редакция)

**Печатные издания**

1. Абаева Н. П. Конкурентоспособность банковских услуг: учебник. – Ульяновск: УлГТУ, 2020. – С.39. Жуков Е. Ф. Банковский менеджмент : учебник. - 2- изд., перераб.и доп. - М.:Юнити-Дана, 2017
2. Бахшиян А.К. Механизмы оценки и повышения качества банковских услуг в розничном кредитовании: теоретические и методические аспекты: Автореф.диссканд.эк.наук. - Москва, 2021. - 26 с.
3. Герасимова Е.Б. Анализ качества банковских услуг // Банковское дело. - 2021. - №16. - С. 19-25.
4. Корнилов Е. Ю. Новый банковский продукт: понятие, виды, классификация//Креативная экономика. – 2020. №8 (80). – С.102.
5. Котлер, Ф. Основы маркетинга: пер. с англ. / Ф. Котлер. – М.: Вильямс, 2021.
6. Лисина, Ю. А. Качество продуктов и услуг коммерческого банка / Ю. А. Лисина. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2021. — № 36 (170). — С. 42-45. — URL: https://moluch.ru/archive/170/45601/ (дата обращения: 02.08.2022).
7. Мирсанов, Г.И. Тренинги продаж банковских услуг. Способы и приемы поведения / Г.И. Мирсанов, Н.А. Минина, М.Ю. Семилетова. – М. :Когнити-Центр, 2021.
8. Новаторов Э.Д.Методика оценки качества банковских услуг // Практический маркетинг. - 2021. - №56(10). - С. 7-12.
9. Свиридов О.Ю. Банковское дело: учебник. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2021. – 256 с.
10. Секерин В.Д. Банковский менеджмент: учебник. – М.: Проспект, 2021. – 224 с.
11. Тавасиев A.M. Банковское дело: учеб. Пособие / А.М. Тавасиев, В.П. Бычков, В.А. Москвин; под ред. А.М. Тавасиева. – М.: Юрайт, 2021. – 647 с.
12. Шершнева, Е.Г. Ш50 Банковский менеджмент : учебное пособие / Е.Г. Шершнева, Е.С. Кондюкова.— Екатеринбург : Изд-во Урал.ун-та, 2022.— 112 с.
13. Хабаров, В.И, Банковский маркетинг : учеб. Пособие / В.И. Хабаров, Н.Ю. Попова. – М. :Маркет ДС, 2022.

**Дополнительные источники**

1. Шатковская Е.Г. статья «Мотивация внедрения банковских продуктов в практику кредитных организаций по критериям классификации»/ Журнал «Управленец» № 1/41/ 2021.
2. Платонова Ю.Ю. ,Бабенко Г.В.статья «Классификация банковских продуктов и услуг»/ Журнал PSYCHOLOGICAL SCIENCESDOI: 10.24411/2520-6990-2020-11829

**Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Электронные ресурсы кредитных организаций Российской Федерации в сети Интернет.

2. Пфау, Е.В. Технологии розничного банка : практическое пособие / Е.В. Пфау. – Москва :КНОРУС : ЦИПСиР, 2022. – 252 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441394> (дата обращения: 15.08.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-406-04421-6. – Текст : электронный.

3. Пухов, А.В. Продажи и управление бизнесом в розничном банке / А.В. Пухов. – Москва : КНОРУС :ЦИПСиР, 2022. – 269 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=209474 (дата обращения: 02.12.2022). – ISBN 978-5-406-01583-4. – Текст : электронный.

**Электронная образовательная среда**

Электронная образовательная среда - система поддержки учебного процесса СДО Русский Moodle 3KL, включает:

* Информационные образовательные ресурсы в виде электронных УМК, методических рекомендаций, видеолекций, вебинаров, заданий для самостоятельных и практических работ;
* Ссылки на внешние источники, например к различным библиотекам, видеофрагментам, записанным вебинарам, правовым источникам и пр.;
* Задания в тестовой форме для тематического и промежуточного контроля знаний;
* Задания для практических и самостоятельных работ, контрольные вопросы по темам.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

 Приложение 1

|  |
| --- |
| **Частное профессиональное образовательное учреждение**  **«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»** |

**ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ**

|  |
| --- |
|  |
| (ФИО студента, группа)**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,** **должностям служащих** |

|  |
| --- |
| (индекс и наименование профессионального модуля) |
| (место прохождения практики: наименование юридического лица) |
| (период прохождения практики) |

**Задание №1 (ПК 3.1)**

**Вам необходимо:**

1.1 Изучить организационно-правовую структуру банка (история создания банка, его местонахождение и правовой статус; бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности);

1.2 Ознакомиться с лицензиями банка на момент прохождения практики;

1.3 Ознакомиться с составом акционеров банка.

**Задание №2 (ПК 3.1, ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4)**

**Вам необходимо:**

2.1. Провести анализ продуктовой линейки банка;

2.2. Исследовать условия тарифов банка на банковские продукты;

2.3. Проанализировать клиентскую базу банка;

2.3.1.Охарактеризовать работу банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды);

2.3.2. Описать систему обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов;

2.3.3. Исследовать процесс консультирования клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).

**Задание №3 (ПК 3.3, ПК 3.4 ПК 3.6)**

**Вам необходимо:**

3.1. Проанализировать виды корпоративной социальной ответственности, стратегии развитии банка;

3.2. Исследовать систему оценки качества обслуживания клиентов

3.3. Исследовать систему контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов (виды и модели компетенций сотрудников банка; правила распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг)

3.4. Проанализировать содержание Кодекса корпоративной этики в банке, правила делового этикета и делового общения по телефону для агента банка;

**Задание №4 (ПК 3.3, ПК 3.5, ПК 3.6)**

**Вам необходимо:**

4.1. Провести анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов (указать характеристики личностных и профессиональных качеств банковских сотрудников;

4.2 Охарактеризовать имидж сотрудника в профессиональной деятельности агента банка (укажите требования к поведению консультантов банка);

**Задание №5 (ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.6)**

* 1. Проанализировать правила работы с клиентами агентами банков (исследуйте ошибки в общении с клиентами, составьте схему изучения типов и моделей поведения клиента);
	2. Исследовать причины появления трудных клиентов;
	3. Проанализировать параметры привлекательности банка для клиентов и критерии выбора банка клиентами;

**Задание №6 (ПК 3.4, ПК 3.5)**

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

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

**Задание №7 (ПК 3.4, ПК 3.5, ПК 3.6)**

* 1. Разработать анкету для выявления потребностей клиентов в банковских продуктах и услугах;
	2. Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке.
	3. Разработать и провести для клиента презентации банковских продуктов (не менее трех).

Студент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.) (подпись)

Приложение 2

|  |
| --- |
| **Частное профессиональное образовательное учреждение**  **«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»** |

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ**

|  |
| --- |
| **Производственная практика** |
| (указать вид практики)**ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,** **должностям служащих** |

|  |
| --- |
| (индекс и наименование профессионального модуля) |
| (место прохождения практики: наименование юридического лица) |
|  |
| (период прохождения практики) |

|  |  |
| --- | --- |
| Студента (ки) |  |
| группы | (ф.и.о. полностью в родительном падеже) |
|  | (номер группы)«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. |
| Руководитель  |  |
|  | (ф.и.о. полностью)«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. |
| Оценка |  |
|  |  |
|  | (подпись руководителя (без расшифровки) |

Пермь 20\_\_\_

Приложение 3

**Дневник практики**

Ф.И.О. студента

Период прохождения практики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата/период | Выполняемая функция | Оценка/Подписьруководителя практики |
| Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда.Подпись студента:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.) (подпись)

Руководитель практики

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (Ф.И.О.) (подпись)

МП

Приложение 4

|  |
| --- |
| **Частное профессиональное образовательное учреждение**  **«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»** |

|  |
| --- |
| **аттестационный лист по практике**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Фамилия, Имя, Отчество*студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ группы по специальности «**Банковское дело»**прошел(а)производственную практику по профессиональному модулю***ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих***с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. в организации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*(наименование организации)* |
| 1. **Оценка профессиональных компетенций по результатам прохождения практики:**
 |
| ПК | Виды работ  | Показатели оценки результата | Оценка\***(Нужное обвести)** |
| ПК 3.1 Осуществлять поиск потенциальных клиентов | Изучить организационно-правовую структуру банка;Провести анализ продуктовой линейки банка | Умеет:* ориентироваться в понятиях банковской операции, банковской услуги и банковского продукта;
* осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
* ориентироваться в продуктовой линейке банка;
* осуществлять начисление процентов по вкладам и кредитам;
* определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
 | 5 4 3 2 |
| ПК 3.2 Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги | Исследовать условия тарифов банка на банковские продукты;Проанализировать клиентскую базу банкаОхарактеризовать работу банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды);Описать систему обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов;Исследовать процесс консультирования клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). | * находить ценность банковских продуктов для клиентов;
* консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
* оценивать конкурентоспособность банковских продуктов;
 | 5 4 3 2 |
| ПК 3.3 Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами | Проанализировать правила работы с клиентами агентами банков (исследовать ошибки в общении с клиентами, составьте схему изучения типов и моделей поведения клиента);Исследовать причины появления трудных клиентов. | * распознавать ценность банковских продуктов как для клиента, так и банка;
* определять конкурентные преимущества банка на рынке банковских услуг
 | 5 4 3 2 |
| ПК 3.4 Применять маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг | Исследовать систему оценки качества обслуживания клиентов;Составить скрипт горячего обзвона действующего клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг);Составить скрипт холодного обзвона клиента сотрудником банка (продажа банковских продуктов или услуг). | * разбираться в технологиях продаж;
* проводить холодные продажи;
 | 5 4 3 2 |
| ПК 3.5 Осуществлять информационное сопровождение клиентов | Провести анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентовРазработка и проведение для клиентов банка презентации о банковских продуктах  | * определять потребности клиентов
* осуществлять взаимодействие с клиентами в соответствии с этапами продаж;
 | 5 4 3 2 |
| ПК 3.6 Осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских продуктов и услуг | Исследовать систему оценки качества обслуживания клиентовИсследовать систему контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов (виды и модели компетенций сотрудников банка; правила распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг)Разработать анкету для выявления потребностей клиентов в банковских продуктах и услугах;Разработать анкету опроса клиентов о качестве обслуживания в банке. | * осуществлять взаимодействие с клиентами в соответствии с этапами продаж;
* готовить и проводить для клиента презентации банковских продуктов;

формировать образ делового человека | 5 4 3 2 |
| \*Критерии оценки освоения профессиональных компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| *«5»* | *студент демонстрирует высокий уровень знаний, выполняет требуемые виды работ уверенно и без ошибок, имеет высокую мотивацию в выполнении профессиональных видов работ.*  |
| *«4»* | *студент демонстрирует высокий уровень знаний, выполняет требуемые виды работ неуверенно, с возникающими ошибками справляется самостоятельно, имеет высокую мотивацию в выполнении профессиональных видов работ.* |
| *«3»* | *студент демонстрирует достаточный уровень знаний, при выполнении работ допускает ошибки и исправляет их при помощи специалиста, мотивация при выполнении работ приемлемая.* |
| *«2»* | *не имеет знаний для выполнения указанного вида работ, отсутствует мотивация при выполнении профессиональных**работ* |

 |
| 1. **Оценка общих компетенций по результатам прохождения практики:**
 |
| ОК | Показатели оценки результата | Оценка\***(Нужное обвести)** |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; | Способен самостоятельно генерировать решения применительно к различным контекстам  | 5 4 3 2 |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности; | Самостоятельно работает с различными источниками информации, обладает способностью преобразовывать информацию  | 5 4 3 2 |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; | Высокая способность и мотивация в планировании собственного профессионального и личностного развития | 5 4 3 2 |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; | Высокая способность к работе в команде, признанию чужого мнения и аргументации своей позиции | 5 4 3 2 |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; | Свободно, грамотно осуществляет устную и письменную коммуникацию, ясно и логично излагает свою точку зрения | 5 4 3 2 |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности; | Высокий уровень использования информационных технологий в профессиональной деятельности | 5 4 3 2 |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках; | Высокий уровень знания и использования профессиональной документации | 5 4 3 2 |
| ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. | Высокий уровень финансовой грамотности и знаний методов планирования предпринимательской деятельности  | 5 4 3 2 |
| Дополнительные личностные качества: |  |
| Рекомендуемая оценка по практике (на основании оценённых профессиональных и общих компетенций): |  |

Подпись руководителя практики

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ФИО, должность

МП

Приложение 5

**С О Г Л А С И Е обучающегося на обработку персональных данных в целях организации(прохождения)
практической подготовки/практики**

Субъект персональных данных (ФИО полностью):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

1. Настоящим даю согласие ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ» на обработку следующих персональных данных:
* фамилия, имя, отчество,
* данные паспорта или иного документа, удостоверяющего *личность (при необходимости)*,
* номера контактных телефонов,
* документы, подтверждающие необходимость проведения практической подготовки/практики с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья *(при необходимости)*.

II. Я уведомлен(а), что оператором персональных данных является: ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ» (614068, г. Пермь, юр. адрес: г. Пермь, ул. Екатерининская, 141, учебный корпус: 614000, г. Пермь, ул. Дзержинского,1б).

III. Я проинформирован(а) и выражаю согласие на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных с целью организации (прохождения) практической подготовки, практики: производственной, в том числе преддипломной практики.

IV. Я уведомлен(а) и даю согласие на перечень действий оператора с моими персональными данными: сбор; систематизация; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение), использование, передача (предоставление доступа) вышеуказанной информации организации

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*(указывается полное наименование организации, где будет проходить практическая подготовка, практика)*

V. Я проинформирован(а) об используемых оператором способов обработки персональных данных, а именно: сбор; систематизация; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение), использование, передача (предоставление доступа) персональных данных вышеуказанной организации.

VI. Я проинформирован(а), что для отзыва моего согласия на обработку персональных данных мне необходимо направить оператору персональных данных личное заявление.

VII. Я уведомлен(а) и даю свое согласие на то, что ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ» будет обрабатывать мои персональные данные и принимать решения порождающие юридические последствия как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом.

Я подтверждаю, что, давая такое Согласие, я действую своей волей и в своих интересах.

Данное Согласие вступает в силу с момента его подписания и действует до дня его отзыва субъектом персональных данных в ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ» в соответствии с требованиями законодательства РФ.

Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

С моими правами и обязанностями в области защиты персональных данных ознакомлен(а).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |   |   |  | "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. |
| *подпись* |  | *фамилия и инициалы* |  | *дата заполнения* |