Частное профессиональное образовательное учреждение

**ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**



**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по УЧЕБНОЙ практике**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ**

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

***МДК.03.01 Агент банка***

***Специальность 38.02.07 «Банковское дело»***

|  |
| --- |
|  |

**Пермь 2024**

Составитель: ***Черняк Наталья Анатольевна***, преподаватель ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Утверждено на заседании Цикловой комиссии специальности ***«Банковское дело»***

Протокол № 01 от ***09.09.2024***

***Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих***: методические рекомендации по учебной практике для студентов специальности ***38.02.07 «Банковское дело»*** / сост. ***Черняк Н. А.*** – Пермь: ЧПОУ «Финансово-экономический колледж», ***2024*** .– ***17 страниц***.

Методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой учебной практики для студентов очной формы обучения ***38.02.07 «Банковское дело».***

©***Н. А. Черняк, 2024.***

© ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ», ***2024.***

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 4](#_Toc63077542)

[ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРАКТИКИ 6](#_Toc63077543)

[ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКОЙ 6](#_Toc63077544)

[КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ 7](#_Toc63077545)

[ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ 8](#_Toc63077546)

[ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА 1](#_Toc63077547)2

[СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ 1](#_Toc63077548)3

[ПРИЛОЖЕНИЯ 1](#_Toc63077549)5

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к прохождению учебной 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».***

Учебная практика направлена на формирование умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей для последующего освоения обучающимися общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

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

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.

Профессиональный модуль ***ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»*** включает освоение следующих профессиональных компетенций:

В результате освоения учебной 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 учебной 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 учебной 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 учебной 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 |

Учебная практика проводится после изучения профессионального модуля ***Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих***

Продолжительность практики составляет – **36 часов или одна неделя.**

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 ПРАКТИКИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование ПМ и МДК** | **Содержание учебного материала** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
|  |  | **36** |  |
| **ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**  **МДК. 03.01**  **Агент Банка** | * Технология привлечения клиентов * Анализ клиентской базы банка | 4 | 3 |
| * Использование различных технологий привлечения клиентов | 4 | 3 |
| * Применение различных форм деловой коммуникации в банках: деловая беседа, деловые переговоры * Формирование имиджа делового человека | 4 | 3 |
| * Примеры формирования пакетов банковских продуктов и услуг * Изучение и практическое применение методов эффективной продажи банковских продуктов | 4 | 3 |
| * Работа с клиентами при продаже банковских продуктов и услуг | 4 | 3 |
| * Организация послепродажного обслуживания клиентов | 4 | 3 |
| * Технология привлечения клиентов * Анализ клиентской базы банка | 4 | 3 |
| * Использование различных технологий привлечения клиентов | 4 | 3 |
| * Применение различных форм деловой коммуникации в банках: деловая беседа, деловые переговоры * Формирование имиджа делового человека | 4 | 3 |
| **Всего:** | | **36** |  |

# ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКОЙ

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

*При прохождении практики студент обязан:*

- подчиняться действующим правилам внутреннего распорядка;

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

- полностью выполнить индивидуальное задание, предусмотренные программой практики;

- выполнять задания руководителя практики;

- составить отчет по практике с обязательным приложением аттестационного листа;

- защитить отчет по практике, в установленные расписанием сроки.

# КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Промежуточная аттестация по практике: дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики от Колледжа в процессе наблюдения, а такжепо итогам выполнения обучающимся заданий.

Оценка заданий производится очно, с участием экзаменуемого по 5-ти бальной системе.

Оценка работы студента за практику основывается на качестве доклада, правильности оформления и качестве содержания отчёта, ответах на вопросы, деятельности в период практики. 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 не аккуратное. 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 повторно направляются на практику, 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).** Перечислить и кратко охарактеризовать способы привлечения клиента, Оформить в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| **Способ привлечения клиента** | **Характеристика способа** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Задание 2 (ПК.3.3, ПК.3.4).** Необходимо охарактеризовать правила делового общения при обслуживании клиента банка.

|  |  |
| --- | --- |
| Правила общения | **Общая характеристика** |
| 1.Нацеленность на взаимопонимание |  |
| 2.Продуманность речи |  |
| 3.Умение задавать опросы |  |
| 4.Неприемлемость длинных фраз и сложносоставных предложений |  |

**Задание 3 (ПК.3.3, ПК.3.5, ПК.3.6).** Перечислить особенности взаимодействия с клиентами в соответствии с этапами продаж. Оформить в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| **Этап продаж** | **Особенности взаимодействия** |
| Установление контакта |  |
| Выявление потребностей |  |
| Презентация |  |
| Работа с возражениями |  |
| Завершение сделки |  |
| Послепродажное  обслуживание |  |

**Задание 4 (ПК.3.1).** Дать характеристику каждому сегменту клиентов, в зависимости от возрастной группы привести примеры банковского обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Группа | Характерные черты сегмента | Примеры банковского обслуживания |
| Сегментация клиентов банка по возрастному признаку | | |
| Молодежь (16–22 года) |  |  |
| Молодые люди, недавно образовавшие семью (25–30 лет) |  |  |
| Семья «со стажем» (25-45 лет) |  |  |
| Лица «зрелого возраста» (40–55 лет) |  |  |
| Лица, готовящиеся к пенсии (35 и более лет) |  |
|  |  |  |

**Задание 5 (ПК.3.6)** Необходимо охарактеризовать эффективность продаж банковских продуктов и услуг, с позиции интересов клиента. Оформить в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметры контроля качества** | **Интересы клиента** |
| 1.Опрос-анкетирование |  |
| 2.Обратная связь |  |
| 3.Тайный клиент |  |
| 4.Оценка условий обслуживания |  |
| 5.Устранение причин недовольства |  |

**Задание 6 (ПК.3.5).** Оформить ДОГОВОР АРЕНДЫ ИНДИВИДУАЛЬНОГО БАНКОВСКОГО СЕЙФА (ЯЧЕЙКИ) от 15.09.2024 г, если клиент Акинфиев А.В. арендует ячейку размером 470х300х400 мм сроком на 25 дней в банке ПАО КБ «Заря». Все реквизиты самостоятельно доработать.

**Договор банковской ячейки**

Город \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_года.

\_\_\_\_\_\_, в лице управляющего филиалом \_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем Банк с одной стороны

И

\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_ года рождения, проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_, паспорт: \_\_\_\_\_\_\_\_, выданный \_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем Клиент

Заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. **Предмет договора:** 
   1. Банк предоставляет Клиенту в соответствии с договором аренды индивидуальную банковскую ячейку под номером \_\_\_\_\_\_\_\_ в банковском хранилище, которое расположено по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_.
   2. Аренда банковской ячейки устанавливается в срок с \_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_ включительно. Соглашение об аренде может быть продлено путем подписания Сторонами дополнительного соглашения к настоящему договору до того, как его срок истечет.
   3. Оплата аренды банковской ячейки проводится согласно Тарифам Банка и составляет на день подписания документа \_\_\_\_\_\_\_\_ с учетом налога на добавленную стоимость. Клиент ознакомился и согласился с действующими Тарифами Банка.
   4. Для того чтобы воспользоваться банковской ячейкой, Банк выдает Клиенту ключ под номером \_\_\_\_\_\_\_\_.
   5. Клиент имеет право воспользоваться ячейкой в рабочие часы Банковского хранилища, которые установлены Банком.
   6. Имуществом, не подлежащим хранению в банковском хранилище, является:

- съедобные, а также скоропортящиеся продукты;

- оружие разных видов, за исключением оружия, на которое присутствует разрешение, лицензия и паспорт;

- опасные, взрывоопасные и пожароопасные вещества;

- медикаментозные и наркотические вещества;

- химические и радиоактивные вещества;

- другие предметы, запрещенные законодательством Российской Федерации.

1. **Ответственность сторон**
   1. В случае причинения ущерба имуществу в результате его нахождения в ячейке Банк ответственности не несет.
   2. Клиент обязуется возместить ущерб, связанный с утерей ключа от ячейки или в случае ущерба, причиненного Банку вследствие хранения не предусмотренных соглашением предметов.
2. **Обязанности сторон:**

В этом разделе документа прописываются обязательства сторон по договору.

**Клиент обязан:**

- действовать в строгом соответствии с настоящим соглашением;

- хранить в ячейке строго допустимые предметы;

- сохранять ключ от ячейки, не допускать его утери и не передавать третьим лицам;

**Банк обязуется:**

- предоставлять Клиенту ячейку в надлежащем состоянии;

- ознакомить Клиента с правилами пользования ячейкой;

- не разглашать данные о Клиенте и о том, какое имущество хранится в Банке;

- действовать в строгом соответствии с положениями настоящего договора.

**Подписи сторон:**

**Банк\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Клиент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Задание 7 (ПК.3.3).** Определить достоинства и недостатки отдельных видов рекламы, используемой в маркетинговой деятельности банка.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид** | **Средства** | **Плюсы** | **Минусы** |
| Телевидение | Традиционное телевидение, кинотеатры и т.д |  |  |
| Радио | Традиционное, коммерческое на различных волновых диапазонах. |  |  |
| Наружная | Графическая/текстовая, временных и/или стационарных конструкциях на открытой местности, на внешних поверхностях зданий, на элементах уличного оборудования, над проезжей частью улиц и дорог |  |  |
| Печатная (СМИ) | Газеты и полноценные печатные и рекламные издания, ориентированы на топменеджеров и лиц с достатком |  |  |
| Сувенирная реклама | Значки, брелоки и прочая канцелярия с фирменной символикой банка |  |  |
| Прямая реклама | Рекламные письма, вкладыши в конверты, открытки, проспекты, листовки, каталоги, брошюры. Личное общение |  |  |
| Транспортная | Плакаты, объявления в различных видах транспорта, на билетах |  |  |
| Изобразительная | Реклама на баннерах, плакатах и афишах. |  |  |
| Интернет | Размещение рекламы на сайтах: контекстная реклама, медийная реклама, реклама в соцсетях, поисковая оптимизация |  |  |

# ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

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

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

**Структура отчета:**

* титульный лист (приложение 1);
* содержание;
* ведение 1 – 2стр.;
* текстовая часть отчета– от 10 стр.;
* заключение 1 - 2 стр.;
* 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;

- **аттестационный лист**, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных и общих компетенций (приложение 2).

В отчете указывается место проведения практики - ЧПОУ «Финансово-экономический колледж».

Отчётная документация по учебной 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 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;
* Виртуальные лабораторные работы (если таковые предусмотрены) и тренажеры;
* Задания для практических и самостоятельных работ, контрольные вопросы по темам.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

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

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ**

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

|  |
| --- |
| (индекс и наименование профессионального модуля)  ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ» |
| (место прохождения практики: наименование юридического лица) |
|  |
| (период прохождения практики) |

|  |  |
| --- | --- |
| Студента (ки) |  |
| группы | (ф.и.о. полностью в родительном падеже) |
|  | (номер группы)  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_ г. |
| Руководитель |  |
|  | (ф.и.о. полностью)  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_ г. |
| Оценка |  |
|  |  |
|  | (подпись руководителя (без расшифровки) |

Пермь 202\_\_\_

Приложение 2

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **аттестационный лист по практике**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *Фамилия, Имя, Отчество*  студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ группы по специальности **«Банковское дело».**  прошел(а) учебную практику по профессиональному модулю  **ПМ. 03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**  с «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г. в организации  ЧПОУ «ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»  *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 | Технология привлечения клиентов  Анализ клиентской базы банка | | Практикант способен:   * осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг * ориентироваться в понятиях банковской операции, банковской услуги и банковского продукта | | 5 4 3 2 |
| ПК. 3.2. Формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги | Использование различных технологий привлечения клиентов | | * ориентироваться в продуктовой линейке банка * осуществлять начисление процентов по вкладам и кредитам * консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка | | 5 4 3 2 |
| ПК.3.3. Вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами | Применение различных форм деловой коммуникации в банках: деловая беседа, деловые переговоры  Формирование имиджа делового человека | | * определять преимущества банковских продуктов для клиентов * определять потребности клиентов * формировать образ делового человека | | 5 4 3 2 |
| ПК.3.4. Применять маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг | Примеры формирования пакетов банковских продуктов и услуг  Изучение и практическое применение методов эффективной продажи банковских продуктов | | * находить ценность банковских продуктов для клиентов * определять конкурентные преимущества банка на рынке банковских услуг * разбираться в технологиях продаж * проводить холодные продажи | | 5 4 3 2 |
| ПК.3.5. Осуществлять информационное сопровождение клиентов | Работа с клиентами при продаже банковских продуктов и услуг | | * осуществлять взаимодействие с клиентами в соответствии с этапами продаж * готовить и проводить для клиента презентации банковских продуктов | | 5 4 3 2 |
| ПК.3.6. Осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских продуктов и услуг | Организация послепродажного обслуживания клиентов | | * оценивать конкурентоспособность банковских продуктов * распознавать ценность банковских продуктов, как для клиента, так и банка | | 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