

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Колледж профессионального образования

Авторы-составители: **Кондакова Наталья Павловна**

Программа учебной практики

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИИ "АГЕНТ БАНКА"

Код УМК 99070

Утверждено
Протокол №9
от «24» мая 2023 г.

Пермь, 2023

1. Вид практики, способ и форма проведения практики

Вид практики **учебная**

Тип практики **практика по получению первичных профессиональных умений и навыков**

Способ проведения практики **стационарная**

Форма (формы) проведения практики **дискретная**

2. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика « Учебная практика по освоению профессии "Агент банка" » входит в Блок « ПРОФ » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **38.02.07** Банковское дело

направленность не предусмотрена

Цель практики :

Целью прохождения учебной практики по профессиональному модулю является приобретение практических навыков по осуществлению работ по профессии "Агент банка".

Задачи практики :

В задачи прохождения учебной практики включается приобретение практических навыков по следующим вопросам:

- знание содержания комиссионных продуктов коммерческого банка, в том числе расчетных операций для юридических и физических лиц;
- знание содержания комиссионных продуктов коммерческого банка, в том числе операций с использованием банковских карт для юридических и физических лиц.

3. Перечень планируемых результатов обучения

В результате прохождения практики **Учебная практика по освоению профессии "Агент банка"** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

38.02.07 Банковское дело (направленность : не предусмотрена)

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.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК.9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ПК.1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК.1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

4. Содержание и объем практики, формы отчетности

Программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта. Дисциплина относится к профессиональному циклу, подготавливающему обучающегося к выполнению профессиональной деятельности по выполнению работ по профессии "Агент банка», что формирует профессиональные компетенции. Программа практики направлена на получение знаний по осуществлению расчетно-кассового обслуживания и расчетам по платежным картам

Направление подготовки	38.02.07 Банковское дело (направленность: не предусмотрена) на базе основного общего
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для прохождения практики	6
Объем практики (з.е.)	3
Объем практики (ак.час.)	108
Форма отчетности	Экзамен (6 триместр)

Примерный график прохождения практики

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Организация деловых коммуникаций в банковской сфере		
48	Функционал Агента банка. Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов. Современные каналы коммуникаций с реальными и потенциальными клиентами. Установление деловых контактов с потенциальными клиентами. Мотивы к сотрудничеству с реальными и потенциальными клиентами. Формирование положительного имиджа банка у реальных и потенциальных клиентов. Технические средства коммуникаций. Техники ведения переговоров. Конфликтные ситуации в переговорах. Компетентное информирование реальных и потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах. Презентации банковских продуктов и услуг. Переадресация сложных вопросов другим специалистам банка.	Колледж профессионального образования
Организация продаж комиссионных банковских продуктов РКО		
30	Комиссионные продукты коммерческого банка. Расчетно-кассовое обслуживание юридических и физических лиц. Нормативно-правовая база. Формы безналичных расчетов. Особенности валютных операций в коммерческом банке. Нормативно-правовая база.	Колледж профессионального образования
Организация продаж карточных продуктов банка		
30	Организация продаж карточных продуктов для юридических и физических лиц. Нормативно-правовая база. Тарифы применяемые в банках. Особенности продаж карточных	Колледж профессионального образования

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	продуктов. Нормативно-правовая база.	

5. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики

Основная

1. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09422-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/452205>
2. Банковское дело в 2 ч. Часть 2 : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08471-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/452206>

Дополнительная

1. Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 534 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14450-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/477648>

6. Перечень ресурсов сети «Интернет», требуемых для проведения практики

При прохождении практики требуется использование следующих ресурсов сети «Интернет» :

<http://www.consultant/> Справочная система Консультант

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

Образовательный процесс по практике **Учебная практика по освоению профессии "Агент банка"** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Перечень используемых информационных технологий:

презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии и т.д.)

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

справочная правовая система Консультант Плюс

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут

использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы. Аудитория для практических занятий и текущего контроля: лаборатория учебный банк. Оснащение системы тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

Аудитория для самостоятельной работы - помещения Научной библиотеки ПГНИУ: компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

9. Методические указания для обучающихся по прохождению практики

Отчет по практике является основным документом обучающегося, отражающим выполненную им работу во время практики, приобретенные им компетенции.

Отчет по практике должен содержать:

1. титульный лист (Приложение № 1);
2. содержание;
3. введение;
4. основная часть;
5. заключение;
6. список использованных источников;
7. приложения

Объем отчета должен составлять 10–15 листов (без приложений) (шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный, все поля – 2 см, отступ - 1 см, выравнивание – по ширине, таблицы и схемы рас-полагаются по тексту и нумеруются по разделам). Количество приложений не ограничивается и в указанный объем не включается. Следует использовать типовую форму титульного листа отчета студента по практике.

Во введении должны быть отражены:

- цель, место и время прохождения практики (срок, продолжительность в неделях/раб. днях);
- последовательность прохождения практики, перечень работ, выполненных в процессе практики.

В основную часть отчета необходимо включить:

- описание организации работы в процессе практики;
- описание выполненной работы по разделам программы практики;
- описание практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики;
- указания на затруднения, которые возникли при прохождении практики;
- изложение спорных вопросов, которые возникли по конкретным вопросам, и их решение.

Заключение должно содержать:

- описание знаний, умений, навыков (компетенций), приобретенных практикантом в период практики;
- характеристику информационно-программных продуктов, необходимых для прохождения практики;
- предложения и рекомендации студента, сделанные в ходе практики.

Дополнительно при прохождении практики обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слабовидящих:

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

для выполнения заданий при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

задания для выполнения оформляются увеличенным шрифтом;

б) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию защита отчета по практике может проводиться в письменной форме;

в) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
по их желанию защита отчета по практике может проводиться в устной форме.

Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Планируемые результаты обучения по практике для формирования компетенции и критерии их оценивания

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
ОК.1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Уметь выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> Студент не знает базовых принципов: выбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> Студент освоил только базовый уровень материала, без детализации: выбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам <p style="text-align: center;">Хорошо</p> Студент твердо знает программный материал: выбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам <p style="text-align: center;">Отлично</p> Студент глубоко и прочно усвоил программный материал: выбора способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК.9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Знать и уметь использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> Студент не знает базовых принципов программного материала: использования информационных технологий в профессиональной деятельности <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> Студент освоил только базовый уровень материала, без детализации: использования информационных технологий в профессиональной деятельности <p style="text-align: center;">Хорошо</p> Студент твердо знает программный материал: использования информационных технологий в профессиональной деятельности <p style="text-align: center;">Отлично</p>

		<p>Отлично</p> <p>Студент глубоко и прочно усвоил программный материал: использования информационных технологии в профессиональной деятельности</p>
<p>ПК.1.6</p> <p>Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p>	<p>Знать и уметь обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p>	<p>Неудовлетворительно</p> <p>Студент не знает базовых принципов программного материала: порядка продаж банковских платежных карт, тарифов банка по карточным продуктам</p> <p>Удовлетворительно</p> <p>Студент освоил только базовый уровень материала, без детализации: порядка продаж банковских платежных карт, тарифов банка по карточным продуктам</p> <p>Хорошо</p> <p>Студент твердо знает программный материал: порядка продаж банковских платежных карт, тарифов банка по карточным продуктам</p> <p>Отлично</p> <p>Студент глубоко и прочно усвоил программный материал: порядка продаж банковских платежных карт, тарифов банка по карточным продуктам</p>
<p>ОК.2</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Уметь осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Неудовлетворительно</p> <p>Студент не знает базовых принципов программного материала: по осуществлению поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>Удовлетворительно</p> <p>Студент освоил только базовый уровень материала, без детализации: по осуществлению поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>Хорошо</p> <p>Студент твердо знает программный материал: по осуществлению поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>Отлично</p> <p>Студент глубоко и прочно усвоил программный материал: по осуществлению поиска, анализа и интерпретации</p>

		<p>Отлично информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>
<p>ПК.1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p>	<p>Уметь осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов, знать понятие анализа РКО</p>	<p>Неудовлетворительно Отсутствует: знание понятия анализа тарифов по РКО в коммерческих банках для разных категорий клиентов, умение осуществить продажу данных услуг</p> <p>Удовлетворительно Общее, но не структурированное знание понятия анализа тарифов по РКО в коммерческих банках для разных категорий клиентов; умение осуществить продажу данных услуг</p> <p>Хорошо Сформированное, но содержащее отдельные неточности знание понятия анализа тарифов по РКО в коммерческих банках для разных категорий клиентов; умение осуществить продажу данных услуг</p> <p>Отлично Системно сформированное знание понятия анализа тарифов по РКО в коммерческих банках для разных категорий клиентов; умение осуществить продажу данных услуг</p>
<p>ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Уметь работать в коллективе и команде, знать как можно эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Неудовлетворительно Студент не знает базовых принципов работы в коллективе и команде, не умеет эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>Удовлетворительно Студент освоил только базовый уровень материала, без детализации работы в коллективе и команде, умеет взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>Хорошо Студент твердо знает принципы работы в коллективе и команде, умеет эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>Отлично Студент глубоко и прочно усвоил принципы работы в коллективе и команде, умеет очень эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>

Оценочные средства

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Письменное контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации :

2

Показатели оценивания

Обучающийся после прохождения практики не освоил первичные профессиональные умения по организации деловых коммуникаций, организации продаж банковский продуктов и услуг, изучению видов услуг, оказываемых банковскими агентами. В том числе не умеет устанавливать деловые контакты, использовать технические средства коммуникации, не знает принципы и специфику оказания банковских услуг. Дневник практики не предоставлен, либо оформлен с нарушениями. Отчет о прохождении практики не предоставлен, либо оформлен не в соответствии с требованиями к отчету. Защита отчета на конференции не состоялась.	Неудовлетворительно
Обучающийся после прохождения практики освоил несколько первичных профессиональных умений по организации деловых коммуникаций, организации продаж банковский продуктов и услуг, но не изучил виды услуг, оказываемых банковскими агентами. Умеет устанавливать деловые контакты, использовать технические средства коммуникации, не знает принципы и специфику оказания банковских услуг. Дневник предоставлен, оформлен с нарушениями. Отчет о прохождении практики предоставлен, оформлен не в соответствии с требованиями к отчету. Защита отчета на конференции состоялась.	Удовлетворительно
Обучающийся после прохождения практики освоил несколько первичных профессиональных умений по организации деловых коммуникаций, организации продаж банковский продуктов и услуг, изучил виды услуг, оказываемых банковскими агентами. Умеет устанавливать деловые контакты, использовать технические средства коммуникации, знает принципы и специфику оказания банковских услуг. Дневник предоставлен, оформлен с незначительными нарушениями. Отчет о прохождении практики предоставлен, оформлен с небольшими отклонениями от требований к отчету. Защита отчета на конференции состоялась.	Хорошо
Обучающийся после прохождения практики освоил первичные профессиональные умения по организации деловых коммуникаций, организации продаж банковский продуктов и услуг, изучил виды услуг, оказываемых банковскими агентами. Умеет устанавливать деловые контакты, использовать технические средства коммуникации, знает принципы и специфику оказания банковских услуг. Дневник предоставлен. Отчет о прохождении практики предоставлен, оформлен в соответствии с требованиями к отчету. Защита отчета на конференции состоялась.	Отлично