**ГПОУ ЯО**

**ЯРОСЛАВСКИЙ КОЛЛЕДЖ УПРАВЛЕНИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.03.01. Получение навыков работы по профессии «Агент банка»

профессионального модуля ПМ.03

Выполнение работ по профессии

«Агент банка»

(базовый уровень среднего профессионального образования)

для специальности

38.02.07 Банковское дело

2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Одобрена** цикловой методической комиссией «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 годаПредседатель ЦМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кривощекова М.Ю. |  | **УТВЕРЖДЕНА** «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 годаЗам. директора по УМР\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.П.Баталова |

Автор:

Исьёмин А.В., преподаватель ГПОУ ЯО «ЯКУиПТ»

Программа учебной практики (далее по тексту - УП) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее по тексту - СПО) **38.02.07 Банковское дело**

Программа определяет цели и задачи, конкретное содержание, особенности организации и порядок прохождения УП студентами указанной выше специальности для групп, начиная с 2016 года поступления и для последующих годов.

Рецензенты :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (место работы) | (занимаемая должность) | (инициалы, фамилия) |
|  |  |  |
| (место работы) | (занимаемая должность) | (инициалы, фамилия) |

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр |
| Паспорт программы | 4 |
| Результаты освоения УП | 6 |
| Структура и содержание УП | 8 |
| Условия реализации программы УП | 20 |
| Контроль и оценка результатов освоения УП | 22 |

**Введение**

Программа предназначена для организации прохождения УП студентами очной и заочной форм обучения. В электронном виде программа размещена на файловом сервере (сайте) Колледжа (по адресу: yatuipt.ru/студентам/) и / или в соответствующем разделе учебного портала МООДЛ (MOODLE). Использование электронного варианта программы позволяет экономить преподавателям и студентам время и облегчает техническую сторону организации освоения ПМ.

**Список сокращений и обозначений**

**ВКР –** выпуская квалификационная работа по Специальности

**ВПД –** вид профессиональной деятельности «Ведение расчетных операций» (*в соответствии с ФГОС по Специальности*)

**КБ –** коммерческий банк или кредитная организация в зависимости от смысла соответствующего изложения

**Колледж -** ГПОУ ЯО Ярославский колледж управления и профессиональных технологий

**Курс, или МДК, или УК (***в зависимости от смысла содержания***) –** междисциплинарный курс по соответствующей теме, учебная дисциплина

**ОК** – общая компетенция по ФГОС

**ПК** – профессиональная компетенция по ФГОС

**ПМ** – профессиональный модуль (*ПМ03 по ФГОС Специальности и по Учебному плану Колледжа)*

**ПП** – производственная практика (*ПП03 по ФГОС Специальности и по Учебному плану Колледжа*)

**Специальность** - образовательная специальность 38.02.07 «Банковское дело» в соответствии с ФГОС

**СПО –** среднее профессиональное образование

**УП-** Учебная практика (*УП03.01 по ФГОС Специальности и по Учебному плану Колледжа*)

**ФГОС** – федеральный образовательный стандарт

**ЦМК –** цикловая методическая комиссия

1. **Паспорт программы**
	1. **Область применения**
		1. УП является составной частью основной образовательной программы СПО и ПМ. Цели и объемы УП определяются соответствующими ФГОС по Специальности с учетом рабочих учебных планов и рабочей программы ПМ.
	2. **Цели и задачи УП** – **требования к результатам освоения содержания практики**
		1. Цели практики
	* Освоение ВПД «Выполнение работ по профессии «Агент банка»»
	* формирование, закрепление, развитие практических умений и навыков в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с ВПД в рамках УП.
		1. Задачи практики
	* подготовка студентов к самостоятельной работе в КБ,
	* приобретение и закрепление знаний и умений по ВПД студентами Колледжа в процессе обучения по Специальности
	* сбор и обобщение практического материала для подготовки ВКР.
		1. Результаты освоения ПМ.

С целью овладения ВПД и соответствующими ПК обучающийся в ходе освоения ПМ должен:

* + - 1. **иметь практический опыт:**
	+ продвижения и продажи банковских продуктов и услуг;
		- 1. **уметь:**
	+ консультировать потенциальных и действующих потребителей банковских услуг (клиентов банка) по условиям предоставления и порядку использования и оформления услуг банка;
	+ готовить, управлять и проводить деловую беседу;
	+ пользоваться правилами очного общения, общения по телефону, деловой переписки ;
	+ создавать и поддерживать образ (имидж) делового человека;
	+ использовать различные способы и приемы (технологии) привлечения клиентов ;
	+ грамотно, уверенно и убедительно доводить до потенциальных потребителей содержание и преимущества банковских услуг (продуктов);
	+ готовить и проводить представление и рекламу своего банка
	+ организовывать и сопровождать потребительский кредит, договор банковского вклада и договор банковского счета, в том числе с использованием банковских карт и приемов доступа (удаленного общения с банком) посредством сети Интернет и подвижной (мобильной связи («Интернет-Банк-Клиент», «Мобильный банк», «СМС-банк» и т.п.)
		- 1. **знать:**
	+ нормативные правовые акты, регулирующие осуществление банковских операций и их предоставление и сопровождение;
	+ способы оценки и проверки качества оказания услуг («тайный покупатель» и пр.)
	+ приемы, правила и формы делового общения;
	+ последовательность и содержание шагов общения (коммуникации) с привлекаемым и действующим потребителем услуг (клиентом);
	+ правила и этику взаимодействия с сотрудниками (соисполнители, подчиненные, руководители) при работе в банке в очной (переговоры, обсуждения, совещания и пр.) и в неочной форме (средства связи, электронная почта и т.п.)
	+ принципы построения образа (имиджа) делового человека
	+ отраслевую специфику банковской услуги (продукта), ее уровни;
	+ основные виды банковских услуг (продуктов);
	+ приемы (методы) прямых продаж банковских услуг. (продуктов)
	+ кредитные, вкладные и расчетные услуги банка и их основное содержание и предназначение;
	1. **Количество часов на освоение программы практики:**
		1. всего – 108 часов, в том числе:
		2. максимальной учебной нагрузки обучающегося – 0 часов, включая:
	+ обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 0 часов;
	+ самостоятельной работы обучающегося – 0 часов;
		1. практики – 108 часов, включая
	+ УП - 108 часов
	+ ПП - 0 часов
1. **результаты освоения практики**
	1. Результатом освоения практики должно быть овладение ВПД «Выполнение работ по профессии «Агент банка»;
	2. В результате освоения практики студент должен также освоить следующие ПК и ОК:

|  |  |
| --- | --- |
| **ПК / ОК** | **Наименование результатов** |
| ПК 3.1 | Осуществлять поиск возможных (потенциальных) потребителей услуг банка (клиентов) |
| ПК 3.2 | Устанавливать деловые связи (контакты) с потребителями услуг банка (клиентами). |
| ПК 3.3 | Осуществлять информационное сопровождение потребителями услуг банка клиентов. |
| ПК 3.4 | Согласовывать между собой требования банка и потребителя услуг банка клиента. |
| ПК 3.5 | Составлять договоры о банковском и финансовом обслуживании. |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий. |
| ОК 11 | Знать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда. |

* 1. **Формы контроля:**
		1. Основные обязательные формы контроля
	+ дифференцированный зачет в соответствии с ФГОС и Учебным планом
		1. формы оперативного контроля
	+ устные и письменные опросы по темам и разделам УП
	+ выполнение практических упражнений (заданий)
	+ наблюдение за деятельностью студентов во время аудиторных занятий УП,
1. **Структура и содержание ПРАКТИКИ**
	1. Содержание заданий практики позволит сформировать профессиональные компетенции по профессии «Агент банка» и способствует формированию общих компетенций (ОК).
	2. **Структура учебной практики**
		1. УП проводится, как правило, единым мероприятием - неразрывно в течение одного учебно-календарного периода.
		2. Объем УП – 108 часов.
		3. Учебным планом по Специальности может быть предусмотрено проведение УП раздельно (рассредоточено) по времени и по месту для каждой темы или набора тем (тематических заданий). В этом случае периоды (дни) работы (занятий) по УП могут чередоваться с теоретическими занятиями в рамках соответствующих (связанных) МДК, УК.
		4. Срок и продолжительность УП определяется учебным планом по Специальности.
	3. **СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**
		1. Содержание заданий практики позволит обучающимся получить первичные навыки в процессе кредитования физических и юридических лиц, а также продолжить сформирование ПК по ВПД «Осуществление кредитных операций» и способствует формированию ОК.
		2. Задания на практику

В рамках УП обучающиеся выполняют следующие действия:

* + Представление банка и банковской услуги
	+ Поиск клиентов
	+ Совершение продаж
	+ Организация продаж
	+ Контроль качества продаж
	+ Сопровождение клиентов
		1. Выше указанные работы группируются по следующим темам и объемам часов:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Представление банка и услуги
 |   |
| * 1. Представление банка и состав сведений о нем
 | 6 |
| * 1. Представление банковской услуги (продукта) и состав сведений о ней (условия, тарифы, доступ и т.п.)
 | 6 |
| * 1. Способы продвижения и рекламы банка и его услуг
 | 6 |
| 1. Поиск клиентов
 |   |
| * 1. Способы общения и оповещения
 | 6 |
| * 1. Поиск клиентов в открытых источниках – Интернет и т.п.
 | 6 |
| * 1. Поиск клиентов на деловых и общественных мероприятиях
 | 6 |
| 1. Виды продаж услуг
 |   |
| * 1. Холодные» и "горячие" звонкизвонки и обращения
 | 6 |
| * 1. Общение с клиентом
 | 6 |
| * 1. Перекрестные продажи
 | 6 |
| * 1. Продажи в Интернете – на сайте банка и в социальных сетях
 | 6 |
| * 1. Продажи в пакете услуг
 | 6 |
| 1. Организация продаж
 |   |
| * 1. Тема 6.02 Организация продаж в отделении банка и вне его
 | 6 |
| * 1. Тема 6.03 Продажи с помощью партнеров банка и их сетей
 | 6 |
| * 1. Тема 6.04 Взаимодействие подразделений банка при продажах
 | 6 |
| * 1. Тема 6.05 Учет и отчеты по продажам
 | 6 |
| * 1. Раздел 8. Сбор и хранение сведений о клиенте
 | 6 |
| * 1. Раздел 9. Оценка и контроль качества продаж
 | 6 |
| 1. Зачетное занятие
 | 6 |

1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
	1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
		1. Реализация программы УП требует наличия лаборатории «Учебный банк».
		2. Оборудование учебного кабинета: инструктивно-методическая и нормативно-правовая документация, пакет бланкового материала для проведения практических занятий.
		3. Технические средства обучения:
* компьютер с программным обеспечением (офисный пакет приложений OpenOffice / LibreOffice) и проектором
* доступ в Интернет
* Система дистанционного обучения МООДЛ (MOODLE)
* Специальное профессиональное оборудование
	1. Информационное обеспечение обучения
		1. Нормативно-правовые источники (в действующей редакции):
* Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 14-ФЗ
* Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»
* Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»
* Федеральный закон от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле»
* Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»
* Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи"
* Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"
* Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе»
* Федеральный закон от 26.07.2006 N 135-ФЗ «О защите конкуренции»
* Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе»
* Федеральный закон от 30.12.2004 N 218-ФЗ "О кредитных историях"
* Федеральный закон от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)"
* Федеральный закон от 16.07.1998 N 102-ФЗ "Об ипотеке (залоге недвижимости)"
* Федеральный закон от 11.11.2003 N 152-ФЗ "Об ипотечных ценных бумагах"
* Федеральный закон от 29.10.1998 N 164-ФЗ "О финансовой аренде (лизинге)"
* Закон РФ от 27.11.1992 N 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации"
* Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации"
* Федеральный закон от 15.12.2001 N 166-ФЗ "О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации"
* Федеральный закон от 28.12.2013 N 400-ФЗ "О страховых пенсиях"
* Федеральный закон от 17.12.2001 N 173-ФЗ "О трудовых пенсиях в Российской Федерации"
* Положение об эмиссии платёжных карт и об операциях, совершаемых с их использованием от 24.12.2004 № 266-П
* Положение о правилах осуществления перевода денежных средств от 19.06.2012 № 383-П
* Положение о порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации от 24.04.2008 № 318-П
* Инструкция Банка России от 30.05.2014 № 153-И «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов»
* Инструкция Банка России от 04.06.2012 № 138-И «О порядке представления резидентами и нерезидентами уполномоченным банкам документов и информации, связанных с проведением валютных операций, порядке оформления паспортов сделок, а также порядке учёта уполномоченными банками валютных операций и контроля за их проведением»
* Указание Банка России от 13.05.2008 N 2008-У "О порядке расчета и доведения до заемщика - физического лица полной стоимости кредита"
* Методические рекомендации по расчету лизинговых платежей (утв. Минэкономики РФ 16.04.1996)
	+ 1. Основные источники:
* Банк и банковские операции: учебник / ред. О.И. Лаврушин – М.: КноРус, 2015.
* Каджаева М.Р.; Дубровская С.В. Банковские операции: учебник для СПО. –М.: Академия, 2012..
* Ведение расчетных операций. Каджаева М.Р. учебник для СПО. –М.: Академия, 2014.
* Осуществление кредитных операций: учебник для студ. Учреждений СПО./ М.Р. Каджавеа, Л.В. Аламнова.- М.: ИЦ «Академия», 2014
* Дополнительные источники:
* Банковское дело: учебник /. Ред. О.И.Лаврушин. – М.: КноРус, 2014. – 768 с.
* Банковское дело: учебник для вузов / ред. Г.Г. Коробова. – М.: Магистр, 2012. – 589 с.
* Тавасиев А.М.; Алексеев Н.К. Банковское дело: Словарь официальных терминов с комментариями. – М.: Дашков и К, 2012. – 652 с.
	+ 1. Интернет ресурсы:
* ИС «Консультант Плюс» (http://www.consultant.ru. )
* ИА Банкир.ру (www.bankir.ru)
* Официальный сайт Банка России ([www.cbr.ru](http://www.cbr.ru/))
* Официальный сайт ПАО Сбербанк ([www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru/))
* Официальный сайт Банка ВТБ24 (ПАО) (www.vtb24,ru)
* Официальный сайт АО НБКИ (https://www.nbki.ru)
	1. Организация проведения УП.
		1. Руководство практикой осуществляет преподаватель Колледжа (РПК), который назначается при утверждении учебного плана по Специальности на соответствующий учебный год.
		2. РПК на основании настоящей программы
	+ Обеспечивает соблюдение сроков и содержания УП,
	+ разрабатывает задания на УП,
	+ доводит задания до обучающихся,
	+ консультирует обучающихся по выполнению заданий,
	+ обеспечивает наблюдение и контроль за деятельностью обучающихся во время УП.
	+ контролирует посещение обучающимися мест УП,
	+ проверяет отчеты обучающихся по итогам УП,
	+ определяет порядок и проводит дифференцированный зачет и выставляет оценки обучающимся по итогам прохождения УП.
		1. Основные обязанности студента в период прохождения УП
	+ своевременно посещать места проведения УП;
	+ полностью выполнять виды работ, предусмотренные заданиями по УП;
	+ ежедневно заполнять дневник УП;
	+ по окончании УП предоставить Отчет по УП, подготовленный в строгом соответствии с требованиями настоящей программы, и сдать его РПК в установленные им в соответствии с учебным планом по Специальности сроки.
		1. При прохождении УП обучающийся имеет право с разрешения РПК:
	+ получать необходимую информацию и консультации для выполнения заданий по УП;
	+ пользоваться вычислительной оргтехникой для обработки информации, связанной с выполнением заданий;
	1. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Основные требования к преподавателям ПМ и осуществляющих руководство практикой:

* к квалификации – наличие высшего образования, соответствующее профилю преподаваемого ПМ;
* к опыту – наличие опыта работы, стажировок, обучения в финансово-кредитных учреждениях.
1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ**
	1. Контроль и опенка результатов сформированности ПК, ОК и обеспечивающих их умений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные ПК и ОК)** | **Основные показатели оценки результата** | **Формы и методы контроля и оценки** |
| ПК 3.1 ОК 1, 3, 5, 8, 10  | * + ликвидированы барьеры в общении с клиентами банка
	+ правильно применяет различные формы делового общения в КБ.
	+ правильно проводит деловые переговоры
	+ правильно формирует образ делового человека
 | Экспертная оценка практических работ в форме заполнения бланков документов, решения ситуационных задач и тестирования |
| ПК 3.2 ОК 1, 3, 5, 7  | * + определяет потребителей банковских услуг
	+ развивает деловые отношения потребителями банковских услуг
	+ использует различные технологии привлечения клиентов
 | Экспертная оценка практических работ в форме решения ситуационных задач и тестирования |
| ПК 3.3 ОК 1-5, 7, 8, 11  | * + работает с возражениями и отказами клиентов банка
	+ проводит послепродажное обслуживание клиентов
	+ консультирует заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов;
	+ консультирует клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт;
 | Экспертная оценка практических работ в форме выполнения заданий, решения ситуационных задач и тестирования |
| ПК 3.4 ОК 1-3, 6, 9  | * + проверяет полноту и подлинность документов потенциальных владельцев (распорядителей) счетов для открытия им банковских счетов;
	+ проверяет полноту и подлинность документов потенциального заемщика для получения кредитов;
 | Экспертная оценка практических работ в форме заполнения бланков документов, решения ситуационных задач и тестирования |
| ПК 3.5 OK 1-3, 5, 9, 11  | * + оформляет договоры банковского счета и /или банковского обслуживания;
	+ оформляет выдачу клиентам платежных карт;
	+ оформляет договоры банковского вклада
	+ оформляет кредитные договоры
 | Экспертная оценка практических работ в форме заполнения бланков документов, решения ситуационных задач и тестирования |

* 1. Текущий контроль на УП осуществляется на каждом занятии путем индивидуальном проверки работ студентов. Промежуточная аттестация проводится в виде защиты отчета по УП.
	2. В течение УП должна вестись рабочая тетрадь (конспект), которая признается отчетом. Выполненные задания на отдельных бланках являются приложением к отчету. В отчете должны содержаться ответы на задания (заданные вопросы) преподавателя, заполненные расчетные и кредитные документы, заполненные формы распорядительных кредитных документов и пр..
	3. По окончании УП сдается дифференцированный зачет. Задания на зачетном занятии утверждаются отдельным документом.