

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФАНОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 18.07.2024 10:35:03

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd52c70e0b74ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования

Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

АННОТОЦИЯ

Наименование дисциплины УП.03.01 Учебная практика

Специальность 38.02.07 Банковское дело

Направленность Банковское обслуживание и продажи

Квалификация (степень) выпускника специалист банковского дела

Самара 2024

1. Цели и задачи практики

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего "Агент банка"» для специальности 38.02.07 Банковское дело является обязательным разделом ОП СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, учебным планом и рабочей программой профессионального модуля.

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего "Агент банка"» по основному виду профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Цели практики:

1. Ознакомление с современным учреждением банка.
2. Приобретение опыта практической работы по приобретаемой специальности.

Задачи практики

1. Ознакомление со сферой будущей профессиональной деятельности обучающихся по избранной специальности;
2. Осуществление практико-ориентированного подхода.
3. Освоение общих и профессиональных компетенций.

Способы и формы проведения учебной практики:

- 1) способ проведения – стационарный;
- 2) форма проведения – дискретно:
 - по видам практик - путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики;
- 3) тип практики - учебная.

2. Количество часов, отводимое на практики профессионального модуля УП.03.01 Учебная практика – 36 часов.

Продолжительность – 1 неделя,

Время проведения – 4 семестр.

3. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

При прохождении практики обучающийся должен освоить соответствующие компетенции:

Общие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Дополнительные профессиональные компетенции:

Код	Наименование дополнительной профессиональной компетенции
ПК 3.1.	Проводить консультирование клиентов по основным банковским продуктам и услугам
ПК 3.2	Осуществлять продвижение банковских продуктов и услуг

В результате прохождения учебной практики профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего "Агент банка"» студент должен обладать умениями, знаниями и первоначальным практическим опытом по основному виду профессиональной деятельности:

Иметь практический опыт	консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам, продвижения банковских продуктов и услуг
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; - выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк; - выявлять потребности клиентов; - определять преимущества банковских продуктов для клиентов; - ориентироваться в продуктовой линейке банка; - консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка; - консультировать клиентов по тарифам банка; - выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; - формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка; - использовать личное имиджевое воздействие на клиента; - переадресовывать сложные вопросы другим специалистам банка; - формировать собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг; - осуществлять обмен опытом с коллегами; - организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг; - использовать различные формы продвижения банковских продуктов; - осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.
знать	<ul style="list-style-type: none"> - определения банковской операции, банковской услуги и банковского продукта; - классификацию банковских операций; - особенности банковских услуг и их классификацию; - параметры и критерии качества банковских услуг; - понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;

	<ul style="list-style-type: none"> - структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; - определение ценовой политики банка, ее объекты и типы; - понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; - продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; - основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; - организационно-управленческую структуру банка; - составляющие успешного банковского бренда; - роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; - понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; - особенности продажи банковских продуктов и услуг; - основные формы продаж банковских продуктов; - политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - условия успешной продажи банковского продукта; - этапы продажи банковских продуктов и услуг; - организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг; - способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам; - способы продвижения банковских продуктов; - правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - принципы взаимоотношений банка с клиентами; - психологические типы клиентов; - приёмы коммуникации; - способы выявления потребностей клиентов; - каналы для выявления потенциальных клиентов.
--	--

4. Организация и содержание практики

4.1. Организация работы студентов на практике

Учебная практика проводится в учебной лаборатории «Учебный банк».

Общее руководство практикой, контроль за работой студентов, а также консультирование по конкретным вопросам программы практики осуществляет, назначенный приказом ректора, руководитель учебной практики из числа преподавателей профессионального цикла.

Руководитель практики обязан:

- составить и обеспечить выдачу индивидуальные задания на учебную практику;
- обеспечить высокое качество прохождения практики обучающимися в соответствии с настоящей программой;
- проводить контроль за ходом учебной практики и освоением обучающимися программы учебной практики, беседы и консультации, оказывать помощь в составлении отчетов по учебной практике;
- согласовать индивидуальный календарный график прохождения практики;

- принять, проверить отчеты по практике и оценить результаты работы практиканта.

Студенты, проходящие практику обязаны:

- изучить программу практики;
- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать правила внутреннего распорядка, требования охраны труда и пожарной безопасности;
- составить индивидуальный календарный график прохождения практики и согласовать его с руководителем практики;
- подготовить отчет по практике по установленной форме;
- представить отчет о прохождении практики руководителю практики.

4.2. Содержание учебной практики

№ п/п	Наименование видов работ обучающихся	Количество часов	Формируемые компетенции
	1		2
1	Вводный инструктаж:	1	
1.1	Ознакомление с целями практики	0,25	ОК 03
1.2	Инструктаж по технике безопасности и противопожарной безопасности	0,25	ОК 03
1.3	Организационные вопросы	0,5	ОК 03
2	Раздел 1. Банковские продукты и услуги	13	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
	Виды работ		ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
2.1	Урок-экскурсия в банк.	3	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
2.2	Занятия в лаборатории «Учебный банк».	10	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
	Тематика занятий:		ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
2.2.1	Написание эссе по теме «Роль бренда в продвижении банковских продуктов».	2	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
2.2.2	Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.	1	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
2.2.3	Изучение Кодекса корпоративной этики кредитной организации.	1	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
2.2.4	Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.	1	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
2.2.5	Изучение стратегии развития банка.	2	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
2.2.6	Изучение модели компетенций сотрудников банка.	1	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
2.2.7	Изучение системы оценки результатов деятельности сотрудников.	1	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
2.2.8	Изучение системы оценки качества обслуживания клиентов.	1	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.	Раздел 2. Продажа и продвижение банковских	22	ОК 03, ПК 3.1, ПК

	продуктов и услуг		3.2
3.1	Виды работ		ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
	Занятия в лаборатории «Учебный банк:		ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
	Тематика занятий:		ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.1	Самотестирование «Коммуникабельны ли Вы», «Умеете ли вы вести позитивный диалог».	2	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.2	Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».	2	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.3	Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».	2	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.4	Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».	1	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.5	Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».	1	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.6	Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».	1	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.7	Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.	1	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.8	Тренинг «Презентация продажи банковского продукта».	1	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.9	Организация презентации банковских продуктов и услуг.	2	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.10	Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».	2	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.11	Тренинг «Определение типа клиента».	2	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.12	Деловая игра «Моделирование поведения клиента».	2	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
3.1.13	Групповое обсуждение вопросов: <ul style="list-style-type: none"> • Основные ошибки в общении с клиентами. • Понятие «трудный клиент». • Причины появления трудных клиентов. • Преодоление безразличия клиентов. • Критерии выбора банка клиентами. • Причины, по которым клиент меняет банк. • Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами. 	3	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2
	ВСЕГО часов:	36	ОК 03, ПК 3.1, ПК 3.2