

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Агафонов Александр Викторович  
Должность: директор филиала  
Дата подписания: 11.03.2023 14:14:20  
Уникальный программный ключ:  
2539477a8e5708dc9af164bc111e36a3e4ab86

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор филиала  
А.В. Агафонов  
«29» марта 2023 г.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**программа профессиональной подготовки по профессии рабочего,  
должности служащего 20002 Агент банка**

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 Агент банка разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02. 2018 № 67; в соответствии с Приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»; с учетом профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 645н; профессионального стандарта «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н.

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчики: Пахомова Ольга Александровна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент и экономика»

Программа одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и экономика» (протокол № 6, от 04.03. 2023).

**ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ  
программа профессиональной подготовки по профессии рабочего,  
должности служащего 20002 Агент банка**

**1. Пояснительная записка**

**1.1. Общие положения**

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 Агент банка разработана в соответствии с:

1) Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 07.10.2022) «Об образовании в Российской Федерации»;

2) Приказом Минпросвещения России от 14.07.2023 № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

3) Постановлением Госстандарта РФ от 26.12.1994 N 367 (ред. от 19.06.2012) «О принятии и введении в действие Общероссийского классификатора профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94» (вместе с «ОК 016-94. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов») (дата введения 01.01.1996);

4) Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 г., № 67;

5) Приказом Минпросвещения России от 26.08.2020 N 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» (Зарегистрировано в Минюсте России 11.09.2020 N 59784);

6) Профессиональным стандартом «Специалист по платёжным услугам», утверждённым приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 645н;

7) Профессиональным стандартом «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 14.11.2016г. № 646н.

## 1.2. Цель реализации программы

Основная программа профессионального обучения программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 Агент банка направлена на формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений, необходимых для выполнения функциональных обязанностей по должности служащего Агент банка, содержащихся в соответствующих профессиональных стандартах (табл.1) и Техническом описании компетенции «Банковское дело» для проведения демонстрационного экзамена.

Таблица 1 – Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОС СПО по ППССЗ по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело

№ п/п	Код профессионального стандарта	Наименование профессионального стандарта
1.	08.019	Профессиональный стандарт «Специалист по потребительскому кредитованию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 646н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2016 г., регистрационный № 44422)
2.	08.027	Профессиональный стандарт «Специалист по платежным услугам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 645н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2016 г., регистрационный № 44419)

Таблица 2. - Характеристика обобщенных трудовых функций применяемых профессиональных стандартов (ПС)

Код и наименование ПС	Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции
08.027 Специалист по платёжным услугам	А. Выполнение расчетных операций	А/01.4 Осуществление переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов А/02.4 Открытие, ведение и закрытие счетов А/03.4 Формирование отчетности и обеспечение сохранности расчетных (платежных) документов А/04.4 Предоставление информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях
08.019 Специалист по потребительскому	А. Проведение комплекса мероприятий для определения	А/01.5 Оказание информационно-

кредитованию	целесообразности предоставления потенциальному заемщику потребительского кредита	консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы А/02.5 Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита А/03.5 Заключение договора потребительского кредита
	В. Контроль исполнения обязательств по договорам потребительского кредита и мониторинг качества потребительских кредитов	В/01.5 Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита В/02.5 Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита В/03.5 Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери

### 1.3. Планируемые результаты обучения

Обучающийся, освоивший программу, должен обладать общими и профессиональными компетенциями в соответствии с осваиваемыми видами профессиональной деятельности:

**общими компетенциями:**

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

**профессиональными компетенциями:**

ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты

ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p><b>Знать:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p><b>Уметь:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>Знать:</b> номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p> <p><b>Уметь:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>

<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p><b>Знать:</b> современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования  <b>Уметь:</b> применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p><b>Знать:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности  <b>Уметь:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p><b>Знать:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений  <b>Уметь:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p><b>Знать:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности  <b>Уметь:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p>
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Знать:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности  <b>Уметь:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>
<p>ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной</p>	<p><b>Знать:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; банковские продукты и услуги.  <b>Уметь:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия</p>

сфере	<p>собственного дела в профессиональной деятельности; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p>
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	<p><b>Знать:</b> содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов.</p> <p><b>Уметь:</b> оформлять договоры банковского счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов</p> <p><b>Практический опыт:</b> осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов</p>
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.	<p><b>Знать:</b> системы межбанковских расчетов; порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации; типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов</p> <p><b>Уметь:</b> исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в</p>

	<p>подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами; вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в учете межбанковские расчеты; использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов.</p> <p><b>Практический опыт:</b> осуществления межбанковских расчетов</p>
<p>ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p>	<p><b>Знать:</b> виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; типичные нарушения при совершении операций с платежными картами.</p> <p><b>Уметь:</b> консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами</p> <p><b>Практический опыт:</b> обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт</p>
<p>ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов</p>	<p><b>Знать:</b> законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве; гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора; законодательство Российской Федерации об ипотеке; законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; состав кредитного дела и порядок его ведения; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций</p> <p><b>Уметь:</b> составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым</p>

	<p>счета заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела;</p> <p><b>Практический опыт:</b> осуществления и оформления выдачи кредитов</p>
--	--

### **Требования к результатам:**

**Должен уметь:** использовать различные источники информации, включая электронные; консультирования клиентов по банковским картам, по вопросам предоставления кредитов.

**Должен знать:** продуктовую линейку банка, кредитных продуктов банка; классификацию банковских операций; порядок выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов; составляющие успешного банковского бренда.

**Должен иметь практический опыт:** консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.

<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать различные источники информации, включая электронные;</li> <li>- консультирования клиентов по банковским картам, по вопросам предоставления кредитов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществляет поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявляет мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявляет потребности клиентов;</li> <li>- определяет преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентируется в продуктовой линейке банка;</li> <li>- консультирует потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультирует клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирает схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формирует положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использует личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- переадресовывает сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>- формирует собственную позитивную установку на процесс продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>- организовывает и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использует различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul>
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продуктовую линейку банка, кредитных продуктов банка;</li> <li>- классификацию банковских операций;</li> <li>- порядок выстраивания презентации и кредитных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определяет банковские операции, банковские услуги и банковские продукты;</li> <li>- знает классификацию банковских операций;</li> <li>- демонстрирует особенности банковских услуг и их классификацию, параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>- имеет понятие жизненного цикла банковского продукта</li> </ul>

<p>банковских продуктов; - составляющие успешного банковского бренда</p>	<p>и его этапы; - понимает структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке, ценовую политику банка, ее объекты и типы; - имеет понятие продуктовой линейки банка и ее структуру; - знает продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности; - разбирается в основных банковских продуктах для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений; - понимает организационно-управленческую структуру банка; - понимает роль бренда банка в продвижении банковских продуктов; - имеет понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг; - знает особенности продажи банковских продуктов и услуг, понимает основные формы продаж банковских продуктов, политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг; - определяет условия успешной продажи банковского продукта, этапы продажи банковских продуктов и услуг; - знает организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов; - использует отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг, способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам, продвижения банковских продуктов; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг; - знает принципы взаимоотношений банка с клиентами; - понимает психологические типы клиентов, приёмы коммуникации, способы выявления потребностей клиентов, каналы для выявления потенциальных клиентов.</p>
--	--

#### **1.4. Категории обучающихся**

лица, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего;

лица, получающие новую профессию рабочего или должность служащего.

#### **1.5. Трудоемкость обучения**

233 часа

#### **1.6. Форма обучения**

очная

#### **1.7. Присваиваемая квалификация**

Агент банка (код категории - 3).

### 1.8. Выдаваемые документы

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдаются документы о квалификации: свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть основной программы профессионального обучения и (или) отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

### 2. Учебный план. Содержание программы

№	Перечень, последовательность и распределение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных видов учебной деятельности обучающихся	Количество часов				Форма аттестации
		Всего	Лекции	Лабораторные и практические занятия	Самостоятельная работа	
<b>1.</b>	<b>Агент банка</b>	<b>77</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	Контрольн ая работа
1.1.	Банковская триада. Качество банковских услуг.	11	4	4	3	
1.2.	Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	11	4	4	3	
1.3.	Продуктовая линейка банка	10	4	4	2	
1.4	Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	10	4	4	2	
1.5.	Виды каналов продаж банковских продуктов	10	4	4	2	
1.6.	Продвижение банковских продуктов	10	4	4	2	
1.7.	Формирование клиентской базы	15	6	6	3	
<b>2.</b>	<b>Практика</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>140</b>	<b>4</b>	
2.1	Учебная практика	72		70	2	Зачет с оценкой
2.2	Производственная	72		70	2	Зачет с

	практика					оценкой
4.	Экзамен по модулю	12				экзамен
	<b>ИТОГО</b>	<b>233</b>	<b>30</b>	<b>170</b>	<b>21</b>	

## 2.2. Календарный учебный график

	НЕДЕЛИ																									итого
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
Аудиторные занятия	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3						77
Учебная практика																					35	37				72
Производственная практика																							35	37		72
Экзамен по модулю																									12	12
<b>ИТОГО</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>12</b>	<b>233</b>																

## 2.3. Содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>
	<b>1.</b> Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.
	<b>2.</b> Особенности банковских услуг. Базовые: неосвязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.
	<b>3.</b> Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.
	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование
<b>Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта.</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить сравнительную таблицу на тему «Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна».
	<b>Содержание учебного материала.</b>
	<b>1.</b> Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. <b>2.</b> Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.

<b>Ценообразование в банке.</b>	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить презентацию по теме: «Особенности ценообразования в банке».
<b>Тема 1.3 Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>
	<b>1.</b> Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.
	<b>2.</b> Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.
	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование
<b>Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составить конспект: «Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса».
	<b>Содержание учебного материала.</b>
	<b>1.</b> Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.
	<b>2.</b> Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы, определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.
<b>Тема 1.5 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выполнение сравнительной таблицы на тему «Виды банковских рейтингов».
	<b>Содержание учебного материала.</b>
	<b>1.</b> Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».
	<b>2.</b> Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт–офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.
	<b>3.</b> Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.
	<b>Практические занятия</b>

	Устный опрос. Тестирование
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка презентации на тему: «Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг».
<b>Тема 1.6. Продвижение банковских продуктов</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>
	<b>1.</b> Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).
	<b>2.</b> Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.
	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составить конспект: «Стратегия пакетирования банковских продуктов».
<b>Тема 1.7 Формирование клиентской базы</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>
	<b>1.</b> Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.
	<b>2.</b> Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.
	<b>3.</b> Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.
	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить презентацию на тему: «Процесс формирования лояльности клиентов».
<b>КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА</b>	
<b>УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА</b>	
<i>Подготовитель ный этап:</i>	<b>Содержание материала</b>
	- выбор места прохождения практики; - получение направления на практику; - получение материалов для прохождения практики (дневник, программа); - изучение программы практики, размещенной на сайте Филиала; - ознакомление с рекомендованной литературой, правовыми основами деятельности организации - базы практики, ее структурой; - подготовка плана (графика) практики; - получает направление на практику.
<i>Основной этап:</i>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>
	<b>Содержание материала</b> Ознакомление с организацией деятельности банка. Общая характеристика учетно-операционной работы.

	<p>Организация документооборота и внутрибанковского контроля. Кассовые операции. Депозитные операции. Виды работ: составить отчет по учебной практике, отвечая на вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– порядок заполнения регистров аналитического и синтетического учета;</li> <li>– порядок исправления ошибок;</li> <li>– автоматизация учетно-аналитической работы;</li> <li>– заполнение банковской документации;</li> <li>– формирование документов, порядок их хранения;</li> <li>– ознакомление с графиком документооборота и с режимом обслуживания клиентов;</li> <li>– прием и проверка документов на выдачу и получение наличных денег, ценностей, бланков;</li> <li>– ведение кассовых журналов по приходу и расходы кассы;</li> <li>– сверка с кассой итогов оборотов за день;</li> <li>– контроль за оприходованием вечерней кассой выручки, поступившей от организаций через инкассаторов;</li> <li>– оформление документов при получении подкреплений и сдаче излишков в РКЦ;</li> <li>– депозитная политика банка;</li> <li>– срочные депозиты;</li> <li>– договор депозитного счета;</li> <li>– порядок открытия депозитного счета;</li> <li>– процентные ставки по счетам срочных депозитов;</li> <li>– процедура начисления процентов; порядок закрытия депозитного счета;</li> <li>– страховые взносы в фонд страхования вкладов;</li> <li>– вклады населения; виды вкладов и характеристика их основных условия;</li> <li>– порядок оформления вкладов; размер процентных ставок;</li> <li>– отражение в учете вкладных операций, начислений и выплаты процентов вкладчикам; правовой режим вклада;</li> <li>– завещание;</li> <li>– доверенность по вкладам;</li> </ul>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>
<i>Заключительный этап:</i>	<b>Содержание материала</b>
	- обработка и анализ полученных материалов по результатам практики; - с учетом отзыва руководителя подготовка к защите отчета по практике; - защита отчета.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>
<b>Зачет с оценкой</b>	
<b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА</b>	
<i>Подготовительный этап:</i>	<b>Содержание материала</b>
	- выбор места прохождения практики; - получение направления на практику; - получение материалов для прохождения практики (дневник, программа); - изучение программы практики, размещенной на сайте Филиала; - ознакомление с рекомендованной литературой, правовыми основами деятельности организации - базы практики, ее структурой; - подготовка плана (графика) практики; - получает направление на практику.
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>
<i>Основной этап:</i>	<b>Содержание материала</b>

	<p>1. Знакомство с банком:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li> <li>- бренд (наме, логотип, слоган, миссию и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схему организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информацию о рейтингах и премиях банка;</li> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> </ul> <p>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</p> <p>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p> <p>4. Изучение тарифов банка.</p> <p>5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.</p> <p>6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.</p> <p>7. Анализ клиентской базы банка.</p> <p>8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.</p> <p>9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).</p> <p>10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.</p> <p>11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).</p> <p>12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке</p> <p>13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>
<i>Заключительный этап:</i>	<b>Содержание материала</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обработка и анализ полученных материалов по результатам практики;</li> <li>- с учетом отзыва руководителя подготовка к защите отчета по практике;</li> <li>- защита отчета.</li> </ul> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>
<b>Зачет с оценкой</b>	
<b>Экзамен по модулю</b>	

### **3. Организационно-педагогические условия реализации образовательной программы**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Филиал располагать на праве собственности или ином законном основании материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций,

текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, лаборатории и т.д., оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала.

Перечень специальных помещений, используемых для организации учебного процесса по программе профессионального обучения:

*Лаборатория:*

- учебный банк;

Оборудование: рабочее место преподавателя, посадочные места для обучающихся, магнитно-маркерная учебная доска, наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация.

Технические средства обучения: компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office, мультимедийное оборудование, калькуляторы.

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Нормативные правовые акты:

Гражданский кодекс Российской Федерации, (часть 1, часть 2), от 30.11.1994 №51 - ФЗ, с изменениями и дополнениями.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ, с изменениями и дополнениями.

Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. N 395-І «О банках и банковской деятельности» с изменениями и дополнениями.

Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» с изменениями и дополнениями.

Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.

Федеральный Закон от 30.12.2004 №218-ФЗ «О кредитных историях» (с изменениями и дополнениями).

Федеральный закон от 21.12. 2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (с изменениями и дополнениями)

Положение Банка России от 24.12.2004 N 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (с изменениями и дополнениями).

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями).

Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

Положение Банка России от 29.06.2021 N 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».

Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

### **Основная литература**

Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531762>.

Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531564>.

Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510074>

### **Дополнительная литература**

Дворецкая, А. Е. Деятельность кредитно-финансовых институтов : учебник для среднего профессионального образования / А. Е. Дворецкая. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 555 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17005-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532184>.

Кропин, Ю. А. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. А. Кропин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 346 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17126-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532420>

Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531425>

#### Периодика

Банковское обозрение: научный журнал – Текст: электронный - URL: <https://bosfera.ru/journal?created=1>

Финансовые рынки и банки: научный журнал – Текст: электронный - URL: <http://www.finmarketbank.ru/>

Научный вестник: финансы, банки, инвестиции: научный журнал. - Текст : электронный. - URL: <http://fbi.cfuv.ru/>

Банковское дело: журнал о теории и практике банковского бизнеса – Текст: электронный - URL: <https://www.bankdelo.ru/>

#### Электронные издания

Профессиональная база данных и информационно-справочные системы	Информация о праве собственности (реквизиты договора)
Портал банковского аналитика <a href="https://analizbankov.ru/">https://analizbankov.ru/</a>	Портал предназначен как для банковских аналитиков, так и для клиентов банков.. На сайте в удобном виде представлена обработанная аналитическая информация, собранная из открытых источников (Банк России, рейтинговые агентства, АСВ и другие). Клиенты банков найдут информацию о финансовом состоянии своего банка, которую легко отслеживать каждый месяц сразу после выхода новой отчетности банка.
Портал Bankeer.ru <a href="https://bankeer.ru/">https://bankeer.ru/</a>	Bankeer.ru - это независимый сервис подбора и сравнения финансовых продуктов. Для каждой категории финансовых продуктов создано множество фильтров, которые сэкономят время и сделают подбор наиболее точным.
Банки и финансы: вклады, кредиты, ипотека <a href="https://bnkf.ru/">https://bnkf.ru/</a>	BNKF — проект, который собирает данные с сайтов банков, их обрабатывает, систематизирует и предоставляет в удобном формате. Представлена полная информация о всех банках в России, обзор всех банковских вкладов России, предложения по кредитам и ипотеке..
Портал менеджеров: менеджмент и управление: <a href="http://tomanage.ru/">http://tomanage.ru/</a>	Обучающее Сообщество для менеджеров, которые стремятся достичь успеха за счет постоянного совершенствования своих профессиональных навыков и приобретения новых знаний. На данном интернет-ресурсе можно получать информацию для продвижения бизнеса, изучить статьи, тематические новости, распределенные на разделы.
Университетская информационная система РОССИЯ <a href="https://uisrussia.msu.ru/">https://uisrussia.msu.ru/</a>	Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права. свободный доступ

<p>научная электронная библиотека Elibrary <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a></p>	<p>Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 26 млн научных статей и публикаций, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4800 журналов в открытом доступе свободный доступ</p>
<p>сайт Института научной информации по общественным наукам РАН. <a href="http://www.inion.ru">http://www.inion.ru</a></p>	<p>Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам ведутся с начала 1980-х годов. Общий объем массивов составляет более 3 млн. 500 тыс. записей (данные на 1 января 2012 г.). Ежегодный прирост — около 100 тыс. записей. В базы данных включаются аннотированные описания книг и статей из журналов и сборников на 140 языках, поступивших в Фундаментальную библиотеку ИНИОН РАН. Описания статей и книг в базах данных снабжены шифром хранения и ссылками на полные тексты источников из Научной электронной библиотеки.</p>
<p>Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс] – <a href="http://www.edu.ru">http://www.edu.ru</a></p>	<p>Федеральный портал «Российское образование» – уникальный интернет-ресурс в сфере образования и науки. Ежедневно публикует самые актуальные новости, анонсы событий, информационные материалы для широкого круга читателей. Ежедневно на портале размещаются эксклюзивные материалы, интервью с ведущими специалистами – педагогами, психологами, учеными, репортажи и аналитические статьи. Читатели получают доступ к нормативно-правовой базе сферы образования, они могут пользоваться самыми различными полезными сервисами – такими, как онлайн-тестирование, опросы по актуальным темам и т.д.</p>

### 3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

#### **Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение:**

Наличие высшего образования, соответствующего профилю программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

#### **Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:**

Наличие высшего образования, соответствующего профилю программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Квалифицированные специалисты кредитных организаций.

### **3.4. Реализация программы для лиц с ограниченными возможностями**

1. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (при наличии контингента) может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа, подразумевающая две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала, и углубленное изучение материала и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

2. Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в одной из форм, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Перечень учебно-методического обеспечения для обучающихся по дисциплине:

- С нарушением слуха: в печатной форме, в форме электронного документа;
- С нарушением зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа;
- С нарушением опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа;

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения: мультимедийное оборудование с возможностью экранного увеличения для студентов с нарушением зрения, источники питания для индивидуальных технических средств.

В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом ограничений их здоровья.

## **4. Формы аттестации**

Освоение программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка» завершается итоговой аттестацией в форме экзамена по модулю. Итоговая аттестация (экзамен) для обучающихся проводится в соответствии с требованиями, установленными

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Экзамен по модулю проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

Экзамен по модулю проводится с целью определения уровня освоения выпускником профессиональных и общих компетенций, предусмотренных программой профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

Дата и место проведения экзамена по модулю определяются расписанием.

Экзамен по модулю проводится по билетам, каждый из которых содержит 2 задания.

К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 «Агент банка».

### **Контроль и оценка результатов освоения программы профессионального обучения**

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных компетенций, развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений

Результаты (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Знать:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p><b>Уметь:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной практике.</p> <p>Экзамен по модулю</p>

	(самостоятельно или с помощью наставника)	
<p>ОК 02.</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>Знать:</b> номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p> <p><b>Уметь:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной практике.</p> <p>Экзамен по модулю</p>
<p>ОК 03</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p><b>Знать:</b> современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>Уметь:</b> применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной практике.</p> <p>Экзамен по модулю</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p><b>Знать:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p><b>Уметь:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной практике.</p> <p>Экзамен по модулю</p>

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p><b>Знать:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <b>Уметь:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной практике. Экзамен по модулю</p>
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p><b>Знать:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности <b>Уметь:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной практике. Экзамен по модулю</p>
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Знать:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности <b>Уметь:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной практике. Экзамен по модулю</p>

	обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<b>Знать:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; банковские продукты и услуги. <b>Уметь:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной практике. Экзамен по модулю
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	<b>Знать:</b> содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов. <b>Уметь:</b> оформлять договоры банковского счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной практике. Экзамен по модулю

	<p>лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов</p> <p><b>Практический опыт:</b> осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов</p>	
<p>ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p><b>Знать:</b> системы межбанковских расчетов; порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации; типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов</p> <p><b>Уметь:</b> исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами; вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в учете межбанковские расчеты; использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов.</p> <p><b>Практический опыт:</b> осуществления межбанковских расчетов</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной практике.</p> <p>Экзамен по модулю</p>
<p>ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p>	<p><b>Знать:</b> виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; типичные нарушения при совершении операций с платежными картами.</p> <p><b>Уметь:</b> консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при</p>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной</p>

	использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами <b>Практический опыт:</b> обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт	практике. Экзамен по модулю
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	<b>Знать:</b> законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве; гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора; законодательство Российской Федерации об ипотеке; законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; состав кредитного дела и порядок его ведения; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций <b>Уметь:</b> составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела; <b>Практический опыт:</b> осуществления и оформления выдачи кредитов	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения программы профессионального обучения, на практических занятиях, в ходе тестирования, при выполнении контрольной работы, работ по учебной и производственной практике. Экзамен по модулю

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать

		<p>результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>

	особенностей социального и культурного контекста	
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		<b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	<b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		<b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<b>Умения:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
		<b>Знания:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

Результаты экзамена по модулю определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день.

Оценка выставляется по следующим критериям:

**Перечень критериев для оценки уровня освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации (экзамен по модулю):**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Оценка</b>
Обучающийся затрудняется с ответом на поставленные вопросы, допускает существенные ошибки при изложении теоретического материала, демонстрирует серьезные пробелы в знаниях, не владеет категориальным аппаратом, испытывает сложности при выполнении практических заданий, отказывается отвечать на дополнительные вопросы или дает неверные ответы.	Неудовлетворительно
Обучающийся в целом демонстрирует усвоение основного материала по курсу, но дает неполные, ошибочные ответы на поставленные вопросы, в его ответах отсутствует аргументация, нарушена логика изложения, обучающийся затрудняется с ответами на дополнительные вопросы, в недостаточной степени владеет категориальным аппаратом, не имеет надлежащих знаний о проблемах курса.	Удовлетворительно
Обучающимся даны достаточно полные и логически выстроенные ответы на поставленные вопросы, обучающийся демонстрирует владение теоретическим материалом и сформированность умений и навыков выполнения практических заданий, однако, им допускаются отдельные ошибки и неточности в ответах на вопросы, ответы являются недостаточно аргументированными или неполными.	Хорошо
Обучающийся грамотно, последовательно и логически стройно дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, не затрудняется с ответом на дополнительные вопросы, подкрепляет приводимые аргументы примерами из практики, демонстрирует свободное владение материалом курса, свободно справляется с практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и анализировать излагаемый материал, не допуская ошибок.	Отлично

## **5. Оценочные материалы и иные компоненты**

### **Оценка сформированности компетенции: ОК 01.**

1. Что подразумевается под понятием "банковская операция"?
2. Какой способ получения дополнительного дохода использует банк с помощью банковских продуктов?
3. Какие еще виды банковских операций можно выделить в классификации?
4. Какую роль играют банковские операции в экономике?
5. Что такое активные операции и как они отличаются от пассивных операций?
6. Приведите примеры активных операций
7. Что такое пассивные операции?
8. Какие пассивные операции доступны в банковской сфере?
9. Какие преимущества имеют клиенты при использовании посреднических операций банка?
10. Какие риски могут возникнуть при посреднических операциях банка?
11. Какие преимущества предоставляются физическим лицам в рамках банковских услуг?
12. В каких сферах деятельности банковские услуги наиболее востребованы для юридических лиц?
13. Какова роль индивидуализации в подходе к клиенту?
14. Какие практики индивидуализации используются в работе с клиентами?
15. Какие критерии используются при классификации банковских услуг по сроку представления?
16. Какие банковские услуги могут быть классифицированы как краткосрочные?
17. Какие банковские услуги относятся к категории с высокой степенью сложности?
18. Какие банковские услуги могут относиться к категории с низкой степенью сложности?
19. Какие факторы влияют на работу банка?
20. В чем заключается специфика банковских услуг?
21. Какие банковские услуги можно отнести к услугам с высоким риском?
22. Какие банковские услуги можно считать новыми на сегодняшний день?
23. Какие факторы влияют на личное мнение о качестве банковских услуг?
24. Что такое финансовые услуги простыми словами?
25. В чем состоит специфика активных и пассивных операций центральных банков?
26. Какими характеристиками обладает банковская услуга?
27. Какие параметры качества банковских услуг наиболее важны для клиентов?
28. Каковы основные критерии, определяющие качество банковской услуги?
29. Какие продукты и услуги банка предлагаются клиентам?
30. Какие преимущества есть у банка по сравнению с конкурентами?

### **Оценка сформированности компетенции: ОК 02.**

1. Что такое жизненный цикл банковского продукта?
2. Перечислите этапы жизненного цикла банковского продукта?

3. Дайте краткую характеристику этапам жизненного цикла банковского продукта.
4. Зачем важно понимать жизненный цикл банковского продукта для банка?
5. Какие стратегии могут быть применены на разных этапах жизненного цикла банковского продукта?
6. Какие факторы могут повлиять на продолжительность каждого этапа жизненного цикла банковского продукта?
7. Какие меры могут быть предприняты на этапе спада для продления жизненного цикла банковского продукта?
8. Что такое банковский продукт?
9. Приведите пример банковского продукта.
10. Дайте определение понятию «цена на банковский продукт».
11. Какие риски связаны с выбором более низкой цены на банковский продукт?
12. Как можно узнать актуальную цену на конкретный банковский продукт?
13. Что влияет на цену банковского продукта?
14. Что такое ценообразование?
15. Какие методы ценообразования могут использовать банки?
16. Что такое ценовая политика?
17. Какова цель ценовой политики?
18. Какие стратегии ценообразования может использовать банк для привлечения новых клиентов?
19. Какие факторы могут повлиять на изменение цен на банковские услуги в будущем?
20. Какие факторы учитывает банк в процессе ценообразования?
21. Какие типы цен в банке могут применяться для различных финансовых продуктов?
22. Как банк определяет цены на свои продукты и услуги?
23. Какие риски связаны с неправильным ценообразованием в банке?
24. Как банк контролирует эффективность своей ценовой политики?
25. Что такое банковская услуга?
26. Какие бывают виды банковских услуг?
27. Что такое банковский тариф?
28. Есть ли различия в тарифах на банковские услуги для физических и юридических лиц?
29. Какие факторы могут повлиять на изменение тарифов на банковские услуги?
30. Как можно оценить выгодность тарифа на банковские услуги?

### **Оценка сформированности компетенции: ОК 03.**

1. Каковы основные принципы взаимоотношений банка с клиентами?
2. Охарактеризуйте принцип взаимной заинтересованности
3. В чем заключается суть принципа платности?
4. Объясните принцип рациональной деятельности
5. Какова роль принципа обеспечения ликвидности?
6. Опишите принцип взаимной обязательности
7. Какое значение имеют доверительные отношения между банком и клиентом?

8. В чем заключается принцип ответственности?
9. Объясните принцип невмешательства
10. Какова роль договорных отношений в банковской деятельности?
11. Каковы цели программ лояльности?
12. Почему важно соблюдать принцип законопослушания?
13. Охарактеризуйте принцип дифференцированности
14. Назовите основные критерии классификации программ лояльности
15. Перечислите различные виды программ лояльности
16. Каковы основные цели программ лояльности для банков?
17. На каких критериях основана классификация программ лояльности?
18. Опишите программу лояльности на основе баллов
19. Объясните, как работает программа лояльности на основе уровней
20. Охарактеризуйте программу лояльности на основе партнерства
21. Как принципы взаимоотношений банка с клиентами влияют на качество банковских услуг?
22. Каковы преимущества и недостатки программ лояльности для банков?
23. Каковы тенденции развития программ лояльности в банковской сфере?
24. Как банки используют технологии для улучшения взаимодействия с клиентами?
25. Каковы этические соображения, связанные с программами лояльности?
26. Как программы лояльности влияют на конкуренцию в банковской отрасли?
27. Каковы лучшие практики в разработке и реализации программ лояльности?
28. Как банки измеряют эффективность программ лояльности?
29. Каковы юридические аспекты программ лояльности?
30. Какова роль регулирующих органов в надзоре за программами лояльности?

#### **Оценка сформированности компетенции: ОК 04.**

1. Какие особенности банковских услуг связаны с их неосязаемостью?
2. Почему качество банковских услуг может быть непостоянным?
3. Что из себя представляет банковская услуга?
4. Какова роль источника предоставления услуг в банковской деятельности?
5. Почему невозможно хранить банковские услуги?
6. Как банковские услуги обеспечивают экономику платежными средствами?
7. Какие операции проводит центральный банк для регулирования денежной массы в обращении?
8. Почему банковские услуги ориентированы на универсальную деятельность?
9. Почему банковские услуги подвержены жесткому государственному регулированию?
10. Как связаны банковские услуги со всеми секторами экономики?
11. Почему банки закрыты для третьих лиц?
12. Назовите специфические характеристики банковских услуг и продуктов, отличающих их от продуктов материального производства
13. Как оценивают инвестиции в различные виды активов?

14. Чем отличаются инвестиционный вклад от обычного банковского вклада?
15. Какие факторы влияют на протяженность во времени финансовых операций?
16. Из каких частей состоит инвестиционный вклад?
17. Что означает дифференцированность финансовых продуктов?
18. Как центральный банк уменьшает количество денег в обращении?
19. Как связаны между собой клиентские риски и финансовые услуги?
20. Что такое стратегия управления рисками?
21. Какие стратегии нужно использовать для управления рисками при инвестировании?
22. Какие преимущества предоставляет обеспечение экономики платежными средствами?
23. Какие последствия может иметь недостаток регулирования количества денег в обращении?
24. Как связаны банковские услуги с различными секторами экономики?
25. Какое влияние у государственного регулирования на банковские услуги?
26. Как оценить влияние источника предоставления на банковскую услугу?
27. Какие факторы могут повлиять на качество банковских услуг?
28. Из каких частей состоит кредитный платеж?
29. Почему закрытость для третьих лиц может быть характерной чертой банковских услуг?
30. Какие существуют преимущества и недостатки ориентации банковских услуг на универсальную систему деятельности?

#### **Оценка сформированности компетенции: ОК 05.**

1. Что такое продажа?
2. Назовите особенности продажи банковских товаров и услуг
3. Назовите основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки
4. Охарактеризуйте определение продажи массового характера
5. Что такое целевые продажи?
6. Как работают массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет»?
7. В чем заключается работа перекрестных продаж cross-sales?
8. Определите понятие «стратегия пакетирования банковских продуктов»
9. Приведите примеры традиционного пакетирования банковских продуктов
10. Дайте определение прямым продажам
11. Что такое POS-кредитование?
12. Как работает кредитование покупок через интернет?
13. Что такое каналы продаж?
14. Какие электронные каналы продаж банковских услуг бывают?
15. Назовите преимущества системы Интернет-банкинга для клиента
16. Назовите преимущества системы Интернет-банкинга для банка
17. Что такое система «Мобильный банк»?
18. Перечислите виды продаж
19. Назовите особенности продаж массового характера
20. Зачем используют перекрестную продажу cross-sales?
21. Как повысить эффективность перекрестных продаж?

22. Что такое пакетирование банковских продуктов?
23. Назовите виды прямых продаж
24. Перечислите преимущества POS-кредитования
25. Назовите особенности мобильного банка
26. Определите понятие формы продаж
27. Какие существуют классификации форм продаж?
28. Что такое магазинные формы продаж?
29. Какие формы продаж относятся к особым?
30. Что такое дистанционная форма продаж?

### **Оценка сформированности компетенции: ОК 09.**

1. Дайте определение понятию банк
2. Что представляет собой клиентоориентированный подход в банковской сфере?
3. Дайте понятие определению продукт в банковской сфере
4. Кто такой агент в банковской сфере?
5. Что такое банковский продукт?
6. Дайте определение понятию клиент
7. Дайте понятие определению услуга в банковской сфере
8. Дайте определение понятию контроль эффективности продаж
9. Дайте определение понятию оценка эффективности продаж
10. Дайте определение понятию поддержка эффективности продаж
11. Как организован процесс продаж банковских продуктов в банке?
12. Что такое продажа?
13. Назовите этапы продажи банковских продуктов
14. Что такое кросс продажи в банке?
15. Что включает в себя фронт-офис продаж банка?
16. Назовите этапы процесса принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта)
17. Что такое постпродажное обслуживание клиентов?
18. Что такое фронт-офис продаж?
19. Охарактеризуйте понятие политика банка в области продаж банковских продуктов
20. Какие банковские продукты существуют в банковской сфере?
21. Назовите основы отечественного опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг
22. Назовите основы зарубежного опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг
23. Что такое эффективность продаж?
24. Какие показатели используются для оценки эффективности продаж в банке?
25. Какие дополнительные услуги и поддержка предоставляются клиентам после покупки банковских продуктов и услуг в
26. банке?
27. Как банк обучает и тренирует своих сотрудников по продажам банковских продуктов и услуг?
28. Как Какие навыки нужны для работы в банке?
29. Что такое банковская политика?

30. Назовите основные элементы стратегии политики продаж банковской структуры

31. Какие инструменты и методы необходимо использовать для успешной продажи банковской продукции?

### **Оценка сформированности компетенции: ОК 10.**

1. Какие методы ценообразования могут использовать банки?
2. Что собой представляет банковская услуга?
3. Что такое банковская операция?
4. Что такое банковский продукт?
5. Определите взаимосвязь между банковским продуктом и банковской услугой
6. Какие бывают виды банковских операций?
7. Что представляют собой активные операции?
8. Назовите функциональные особенности банковских структур
9. Что такое посреднические операции?
10. Определите классификацию банковских услуг по критериям.
11. Назовите базовые особенности банковских структур
12. Что собой представляет качество банковских услуг?
13. Как происходит ожидание и восприятия качество обслуживания клиентом?
14. Назовите параметры качества банковских услуг
15. Назовите критерии качества банковской услуги
17. Что такое жизненный цикл банковского продукта?
18. Назовите специфические особенности банковских структур
19. Дайте понятие цены на банковский продукт
20. Что является особенностью ценообразования в банке?
21. Дайте понятие ценовой политики
22. Что представляют собой тарифы на банковские услуги?
23. Назовите Характерные особенности банковских структур
24. Что представляет собой иерархический метод классификации?
25. Назовите основные критерии классификации банковских услуг
26. Определите показатели, характеризующие продуктовую линейку банка
27. Что такое система управления продуктами коммерческого банка?
28. Назовите, какие бывают банковские продукты частным лицам
29. Назовите, какие элементы содержит продуктовая линейка для корпоративных клиентов
30. Назовите особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса

### **Оценка сформированности компетенции: ОК 11.**

1. Назовите основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты
2. Дайте понятие организационно-управленческой структуры банка
3. Определите понятие составляющих бренда банка: нейм, слоган
4. Что является составляющими успешного банковского бренда?
5. Назовите, какие факторы влияют на лояльность клиентов к банковскому бренду?

6. Назовите, какие мировые и российские банковские бренды относятся к крупнейшим?
7. Дайте понятие ребрендинг и рестайлинг
8. Что представляют собой продуктовые бренды?
9. Дайте понятие конкурентного преимущества
10. Определите, что относится к факторам, определяющим банковскую конкуренцию?
11. Какую роль играет маркетинг в организации продажи банковских продуктов?
12. Назовите основные продукты для финансовых учреждений: инвестиционно-банковские продукты
13. Назовите основные продукты для финансовых учреждений: инвестиционно-банковские продукты
14. Определите понятие составляющей бренда банка: логотип
15. Определите понятие составляющей бренда банка: философия (миссия и ценности)
16. Назовите методы оценки конкурентных позиций банка
17. Какие этапы можно выделить в процессе продажи банковских продуктов и услуг?
18. Каким образом проводится исследование потребностей клиента на этапе продажи?
19. Почему важна презентация продукта или услуги на этапе продажи?
20. Какие стратегии можно применять на этапе переговоров с клиентом?
21. Почему заключение договора или соглашения является важным этапом продажи?
22. Какую роль играет последующее обслуживание клиента после заключения сделки?
23. Какие характеристики продукта следует выделить при презентации на этапе продажи?
24. Какие основные элементы включает в себя система управления продуктами коммерческого банка?
25. Как формируется ценовая политика продуктов в системе управления продуктами банка
26. Какие основные банковские продукты предлагаются частным лицам?
27. Какие преимущества и недостатки у потребительских кредитов для частных лиц?
28. Что входит в активные операции?
29. Какие операции называют активными?
30. Сколько этапов в продажах?

### **Оценка сформированности компетенции: ПК 1.1.**

1. Что такое передвижение банковских продуктов?
2. Что такое коммуникативные связи банка с рынком?
3. Что включают коммуникативные связи банка с рынком?
4. Назовите элементы комплекса продвижения
5. Какие есть мотивационные факторы частных клиентов банка?
6. Какие есть мотивационные факторы корпоративных клиентов банка?
7. Какие есть способы продвижения банковских продуктов
8. Что такое банковская реклама

9. Что такое связи с общественностью
10. В чем разница между банковской рекламой и связями с общественностью
11. Что такое имиджевая реклама?
12. Назовите преимущества имиджевой рекламы
13. Что такое брендинг?
14. Назовите задачи брендинга
15. Назовите этапы создания бренда
16. Чем отличается имиджевая реклама от брендинга?
17. Что такое продуктовая реклама?
18. Что такое стимулирование сбыта?
19. Что включает в себя стимулирование сбыта
20. Что означает формирование общественного сбыта
21. Какие бывают виды сбыта
22. Что такое спонсоринг?
23. Какие есть принципы спонсоринга
24. Назовите мотивы спонсоринга
25. Назовите задачи спонсоринга
26. Какие преимущества может получить компания от участия в спонсорских мероприятиях?
27. Какие критерии следует учитывать при выборе спонсорского мероприятия для компании?
28. Какие виды спонсорства существуют и как они могут быть использованы в маркетинговых целях?
29. Какие успешные примеры спонсорских кампаний можно упомянуть и какие уроки можно извлечь из их опыта для других компаний?
30. Какие факторы следует учитывать при разработке стратегии спонсорства для компании в рамках ее маркетинговых целей?

#### **Оценка сформированности компетенции: ПК-1.4**

1. Что представляет собой продуктовая линейка банка?
2. Какова цель создания продуктовой линейки банка?
3. Какие основные категории продуктов могут входить в продуктовую линейку банка?
4. Как банк решает, какие продукты включить в свою продуктовую линейку?
5. Какие преимущества имеет разнообразие продуктов в линейке банка для клиентов?
6. Как можно оптимизировать продуктовую линейку банка?
7. Что такое кросс-продажи в рамках продуктовой линейки банка?
8. Как влияет продуктовая линейка банка на его конкурентоспособность?
9. Какие риски могут возникнуть при управлении продуктовой линейкой банка?
10. Что такое каналы продаж банковских продуктов?
11. Какие основные виды каналов продаж банковских продуктов существуют?
12. Каким образом филиалы банка являются каналом продаж банковских продуктов?
13. В чем заключается роль интернет-банкинга как канала продаж банковских продуктов?
14. Как мобильные приложения помогают в продаже банковских продуктов?
15. Как банкоматы могут быть использованы в качестве канала продаж банковских продуктов?
16. Что представляют собой колл-центры в системе каналов продаж банковских продуктов?
17. Как работают партнерские точки продаж в продаже банковских продуктов?

18. Чем отличается продажа банковских продуктов от продажи товаров или услуг других отраслей?
19. Какова роль маркетинга в продвижении продуктовой линейки банка?
20. Как оценить эффективность продуктовой линейки банка?
21. Какие стратегии развития продуктовой линейки могут быть эффективны для банка?
22. Какие факторы следует учитывать при выборе каналов продаж для конкретного банковского продукта?
23. Какие банковские продукты обычно используются средними компаниями?
24. Какие банковские продукты наиболее востребованы малым бизнесом?
25. Какие особенности банковских продуктов наиболее привлекательны для крупных компаний?
26. Какие кредитные условия могут предоставляться банками малому бизнесу?
27. Какие инвестиционные продукты могут быть предложены среднему бизнесу?
28. Какие услуги по управлению финансами могут быть предоставлены банками малому бизнесу?
29. Какие специализированные услуги могут быть доступны для малых, средних и крупных компаний?
30. Какую роль играет презентация продукта или услуги на этапе продажи?

### **Оценка сформированности компетенции: ПК-1.6**

1. Что такое банковский продукт?
2. Что собой представляет банковская услуга?
3. Как можно классифицировать операции коммерческого банка?
4. В чем состоит основная цель деятельности коммерческого банка?
5. Кто является клиентом коммерческого банка?
6. Дайте характеристику показателю уровня трудоемкости услуги/продукта.
7. Какие критерии можно использовать для классификации банковских услуг по способу предоставления?
8. Что такое продуктовая линейка?
9. Какие основные типы банковских услуг можно выделить?
10. Перечислите факторы, влияющие на конкурентоспособность банковских услуг?
11. Какие факторы следует учитывать при разработке новых продуктов для продуктовой линейки?
12. Какие стратегии могут помочь банку диверсифицировать свою продуктовую линейку?
13. Что включает в себя продуктовая линейка компании?
14. Какие этапы включает процесс управления продуктами в банке?
15. Каким образом банковские услуги могут способствовать развитию экономики?
16. В чем отличие между банковскими услугами для физических и юридических лиц?
17. Какие критерии могут быть использованы для классификации банковских услуг по целевой аудитории?
18. Каким образом банк определяет целевую аудиторию для своих продуктов?
19. Определите преимущества, которые может получить банк благодаря широкой продуктовой линейке
20. Что такое иерархический метод классификации банковских услуг?
21. Какова система управления продуктами в коммерческом банке?
22. Как оценить эффективность продуктовой линейки?
23. Какие методы и инструменты используются для анализа спроса на продукты банка?
24. Опишите какие основные цели управления продуктами преследует

коммерческий банк

25. Какие этапы включает процесс разработки новых продуктов в банке?
26. Назовите основные категории продуктов, которые банк предоставляет своим клиентам
27. Перечислите какие показатели эффективности можно использовать для оценки продуктовой линейки банка
28. Как компания может расширить свою продуктовую линейку?
29. Что такое критерий классификации банковских услуг по типу?
30. Какие тенденции в потреблении банковских услуг можно наблюдать сегодня?

### **Оценка сформированности компетенции: ПК-2.2**

1. Какие методы ценообразования могут использовать банки?
2. Что собой представляет банковская услуга?
3. Что представляет собой пассивные операции?
4. Какая предусмотрена классификация банковских операций?
5. Как формируется ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом?
6. Дайте понятие жизненного цикла банковского продукта.
7. Какие выделяют этапы жизненного цикла банковского продукта?
8. Что такое ценовая политика банка?
9. Дайте понятие продуктовой линейки
10. Что такое иерархический метод классификации банковских услуг?
11. Назовите основные критерии классификации банковских услуг
12. Назовите инструменты для управления продуктами
13. Какие элементы содержит продуктовая линейка для корпоративных клиентов?
14. Дайте определение понятию продуктовой линейки
15. Что такое политика банка в области продаж банковских продуктов?
16. Что собой представляет иерархический метод классификации банковских услуг?.
17. Что такое фронт-офис продаж банка?
18. Охарактеризуйте клиентоориентированный подход
19. Назовите условия успешной продажи банковского продукта
20. Назовите этапы продажи банковских продуктов и услуг
21. Назовите методы продажи банковских продуктов и услуг
22. Что такое коммуникативные связи банка с рынком?
23. Какие классификации клиентов банка существуют?
24. Назовите психологические типы клиентов
25. Что такое продуктовая реклама или стимулирование сбыта?
26. Определите понятие «продажа»
27. Назовите особенности продажи банковских продуктов и услуг
28. Назовите виды электронных каналов продаж банковских продуктов
29. Что такое пакетирования банковских продуктов?
30. Определите суть перекрестных продаж cross-sales.

## **6. Приложения**

6.1. Приложение № 1 Рабочая программа учебной дисциплины «Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка».

6.2. Приложение № 2 Фонд оценочных средств для оценки образовательных результатов (текущего контроля, промежуточной аттестации) по программе профессионального обучения должности служащего Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка

6.3. Приложение № 3 Рабочая программа учебной практики (включая фонд оценочных средств).

6.4. Приложение № 4 Рабочая программа производственной практики (включая фонд оценочных средств).

6.5. Приложение № 5 Методические указания по организации и прохождению учебной и производственной практикам

*Приложение № 1.*

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА**

---



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО РАБОЧЕЙ ПРОФЕССИИ АГЕНТ БАНКА».**

**по программе  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**программа профессиональной подготовки по профессии рабочего,  
должности служащего 20002 Агент банка**

Чебоксары, 2023

Рабочая программа по дисциплине «Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 67 (зарегистрировано в Минюсте РФ 26 февраля 2018 г. № 50135)

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчики: Иванов Валерий Петрович, преподаватель кафедры «Менеджмент и экономика» Казакова Наталья Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент и экономика»

Программа одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и экономика» (протокол № 6, от 04.03. 2023).

## ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1. Цель изучения дисциплины** является освоение компетенций, предусмотренных рабочей программой, в том числе:

- систематизация и закрепление полученных знаний и навыков;
- углубление и расширение знаний;
- развитие навыков учебной деятельности, исследовательских навыков.

**1.2. Задачи преподавания дисциплины «Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка»:**

- 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.

**1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка»**

После освоения дисциплины обучающийся должен приобрести знания, умения, и практический опыт, соответствующие компетенциям ОП СПО.

Специалист банковского дела должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

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

**профессиональными компетенциями:**

ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты

ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт

ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

**Требования к результатам освоения дисциплины:**

**Должен уметь:** использовать различные источники информации, включая электронные; консультирования клиентов по банковским картам, по вопросам предоставления кредитов.

**Должен знать:** продуктовую линейку банка, кредитных продуктов банка; классификацию банковских операций; порядок выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов; составляющие успешного банковского бренда.

**Должен иметь практический опыт:** консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам.

**1.4. Место дисциплины в учебном плане**

«Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка» является одной из профилирующих учебных дисциплин, изучение которых является необходимой предпосылкой профессионального становления банковских работников.

«Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка» тесно связаны с другими дисциплинами: организацией безналичных расчетов, организацией бухгалтерского учета в банках.

Программой дисциплины предусмотрены форма контроля: **контрольная работа**

На изучение дисциплины отводится 77 часов.

Требования к входным знаниям обучающегося:

Изучение курса «Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка» базируется на основе знаний и навыков, полученных студентами в процессе изучения базовых и профильных дисциплин общеобразовательной подготовки на первом курсе обучения.

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Учебная нагрузка обучающегося (всего)</b>	<i>77</i>
<b>Объем работы обучающихся по взаимодействию с преподавателем</b>	<i>60</i>
в том числе:	
лекции	<i>30</i>
практические занятия	<i>30</i>
консультации	
курсовые работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<i>17</i>
<b>Форма промежуточной аттестации по дисциплине: контрольная работа (2 семестр)</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины по очной форме обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
<b>Раздел 1. Банковские продукты и услуги</b>		<b>42</b>	
<b>Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.</b>	<p><b>Содержание учебного материала.</b></p> <p><b>1.</b> Понятия «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга» и их взаимосвязь. Классификация банковских операций. Активные операции. Пассивные операции. Посреднические операции банка. Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна.</p> <p><b>2.</b> Особенности банковских услуг. Базовые: неосязаемость, непостоянство качества, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения. Функциональные: обеспечение экономики платежными средствами, регулирование количества денег в обращении, ориентация на универсальную деятельность, связь со всеми секторами экономики. Специфические: жесткое государственное регулирование, закрытость для третьих лиц, использование различных форм денег, прибыльность и риск. Характерные: большая протяженность во времени, индивидуализированный характер, дифференцированность, зависимость от доверия клиентов и связь с клиентскими рисками.</p> <p><b>3.</b> Качество банковских услуг. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом. Параметры качества банковских услуг. Критерии качества банковской услуги. Продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности.</p> <p><b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить сравнительную таблицу на тему «Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна».</p>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
		4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
		3	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2

<b>Тема 1.2.</b> <b>Жизненный цикл банковского продукта.</b> <b>Ценообразование в банке.</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	1. Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта.		
	2. Понятие цены на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить презентацию по теме: «Особенности ценообразования в банке».	3	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	
<b>Тема 1.3</b> <b>Продуктовая линейка банка</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	1. Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.		
	2. Банковские продукты частным лицам: вклады, кредиты, банковские карты, платежи и переводы. Продуктовая линейка для корпоративных клиентов. Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса. Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составить конспект: «Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса».	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	
<b>Тема 1.4</b> <b>Корпоративный и продуктовые бренды банка.</b> <b>Конкурентоспособность банковских продуктов.</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	1. Организационно-управленческая структура банка. Составляющие бренда банка: нейм, слоган, логотип, философия (миссия и ценности). Составляющие успешного банковского бренда. Лояльность клиентов к банковскому бренду. Крупнейшие мировые и российские банковские бренды. Ребрендинг и рестайлинг, их причины и последствия. Бренды по направлениям бизнеса. Продуктовые бренды.		
	2. Понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка. Факторы,		

	определяющие банковскую конкуренцию. Виды банковских рейтингов.		
	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Выполнение сравнительной таблицы на тему «Виды банковских рейтингов».	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
<b>Раздел 2. Продажа и продвижение банковских продуктов и услуг</b>		<b>35</b>	
<b>Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов</b>	<b>Содержание учебного материала.</b>	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	<b>1.</b> Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки – стационарная форма и дистанционная форма продажи. Продажи массового характера (банковский ритейл) и целевые (индивидуальные) продажи. Массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет». Перекрестные продажи cross-sales. Стратегия пакетирования банковских продуктов. Примеры традиционного пакетирования банковских продуктов. Прямая продажа (directselling). POS-кредитование (POS — Point Of Sale). Кредитование покупок через интернет. Электронные каналы продаж банковских продуктов. Преимуществами системы Интернет-банкинга для клиента и для банка. Система «Мобильный банк».		
	<b>2.</b> Политика банка в области продаж банковских продуктов. Организация продаж банковских продуктов. Фронт-офис продаж банка. Клиентоориентированный подход. Условия успешной продажи банковского продукта. Процесс принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта). Формирование навыков агентов по продаже банковских продуктов. Поддержка, контроль и оценка эффективности продаж.		
	<b>3.</b> Этапы продажи банковских продуктов и услуг. Методы продажи банковских продуктов и услуг. Организация послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов. Отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг.		
	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование	4	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка презентации на тему: «Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг».	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	

<b>Тема 2.2. Продвижение банковских продуктов</b>	<b>Содержание учебного материала.</b> <b>1.</b> Понятие продвижения банковских продуктов. Коммуникативные связи банка с рынком. Элементы комплекса продвижения. Мотивационные факторы частных и корпоративных клиентов банка. Способы продвижения банковских продуктов. Банковская реклама и связи с общественностью. Имиджевая реклама или брендинг. Продуктовая реклама или стимулирование сбыта. Формирование общественного мнения (Public Relation). Поддержание связи с органами власти (Government Relations). Спонсоринг, выставки, product placement (реклама в неявной форме). Связи с инвесторами или IR (Invest Relations). Связи со СМИ или MR (Media Relations).	<b>4</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	<b>2.</b> Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам. Правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг.		
	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование	<b>4</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составить конспект: «Стратегия пакетирования банковских продуктов».	<b>2</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	
<b>Тема 2.3 Формирование клиентской базы</b>	<b>Содержание учебного материала.</b> <b>1.</b> Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов.	<b>6</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
	<b>2.</b> Понятие принципов взаимоотношений банка с клиентами. Принципы взаимной заинтересованности, платности, рациональной деятельности, обеспечения ликвидности. Принципы взаимной обязательности, доверительных отношений, ответственности, невмешательства, договорных отношений, законопослушания, дифференцированности. Понятие программы лояльности: цели, критерии классификации и виды.		
	<b>3.</b> Каналы для выявления потенциальных клиентов. Приёмы коммуникации. Способы выявления потребностей клиентов. Способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам.		
	<b>Практические занятия</b> Устный опрос. Тестирование	<b>6</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовить презентацию на тему: «Процесс формирования лояльности клиентов».	<b>3</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2	

<b>Контрольная работа</b>			
<b>Всего</b>		<b>77</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Образовательные технологии

3.1.1. В учебном процессе широко используются активные и интерактивные формы обучения. В сочетании с внеаудиторной самостоятельной работой это способствует формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся.

3.1.2. В программе в табличной форме приводится по семестрам перечень используемых при преподавании дисциплины активных и интерактивных образовательных технологий по видам аудиторных занятий:

Активные и интерактивные образовательные технологии,  
используемые в аудиторных занятиях

Семестр	Вид занятия*	Используемые активные и интерактивные образовательные технологии
2	ТО	Лекции-дискуссии, компьютерные презентации лекции
	ПР	Деловые игры, круглые столы

\*) ТО – теоретическое обучение, ПР – практические занятия/

#### 3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия компьютерного класса, объединенного в локальную сеть с доступом к сети Интернет.

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются специальные помещения. Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин. Демонстрационное оборудование представлено в виде мультимедийных средств. Учебно-наглядные пособия представлены в виде экранно-звуковых средств, печатных пособий, слайд-презентаций, видеофильмов, макетов и т.д., которые применяются по необходимости в соответствии с темами (разделами) дисциплины.

Для самостоятельной работы обучающихся помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Перечень специальных помещений ежегодно обновляется и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

Состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения ежегодно обновляется, утверждается и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

Тип и номер помещения	Перечень основного оборудования и технических средств обучения	Программное обеспечение	Информация о праве собственности (реквизиты договора, номер лицензии и т.д.)
Кабинет междисциплинарных курсов № 204 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)	<p><u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; стенды</p> <p><u>Технические средства обучения:</u> компьютерная техника; мультимедийное оборудование (проектор, экран)</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2В1Е-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		Windows 7 OLPNLAcdmc	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		Zoom	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
Мастерская «Учебный банк» № 102 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)	<p><u>Оборудование:</u> рабочее место преподавателя, посадочные места для обучающихся, магнитно-маркерная учебная доска, наглядные пособия, бланковая документация, нормативно-законодательные документы, учебно-методическая документация.</p> <p><u>Технические средства обучения:</u> компьютер с установленным программным обеспечением Microsoft Office, мультимедийное оборудование, калькуляторы.</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2В1Е-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		Windows 7 OLPNLAcdmc	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное

			обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		Zoom	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся № 103а (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> Комплект мебели для учебного процесса;</p> <p><u>Технические средства обучения:</u> персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года.	Band S: 150-249 Номер лицензии 2В1Е-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		MS Windows 10 Pro	договор № 392_469.223.3К/19 от 17.12.19 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
<p>Читальный зал (специализированный кабинет), оборудованный компьютерами с выходом в сеть Интернет № 104 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> Комплект мебели; книгохранилище</p> <p><u>Технические средства обучения:</u> персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года.	Band S: 150-249 Номер лицензии 2В1Е-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		MS Windows 10 Pro	договор № 392_469.223.3К/19 от 17.12.19 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)

		Academic(Microsoft Open License)	
		AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)

### 3.3. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд Филиала имеет электронные образовательные и информационные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС), включающие электронный каталог и полнотекстовые документы:

- «ЛАНЬ» - [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)
- Образовательная платформа Юрайт - <https://urait.ru>

#### 3.3.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

##### Основная литература

Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531762>.

Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531564>.

Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510074>

##### Дополнительная литература

Дворецкая, А. Е. Деятельность кредитно-финансовых институтов : учебник для среднего профессионального образования / А. Е. Дворецкая. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 555 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17005-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532184>.

Кропин, Ю. А. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для

среднего профессионального образования / Ю. А. Кропин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 346 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17126-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532420>

Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531425>

### Периодика

Банковское обозрение: научный журнал – Текст: электронный - URL: <https://bosfera.ru/journal?created=1>

Финансовые рынки и банки: научный журнал – Текст: электронный - URL: <http://www.finmarketbank.ru/>

Научный вестник: финансы, банки, инвестиции: научный журнал. - Текст : электронный. - URL: <http://fbi.cfuv.ru/>

Банковское дело: журнал о теории и практике банковского бизнеса – Текст: электронный - URL: <https://www.bankdelo.ru/>

### **3.3.2. Электронные издания**

Профессиональная база данных и информационно-справочные системы	Информация о праве собственности (реквизиты договора)
Портал банковского аналитика <a href="https://analizbankov.ru/">https://analizbankov.ru/</a>	Портал предназначен как для банковских аналитиков, так и для клиентов банков.. На сайте в удобном виде представлена обработанная аналитическая информация, собранная из открытых источников (Банк России, рейтинговые агентства, АСВ и другие). Клиенты банков найдут информацию о финансовом состоянии своего банка, которую легко отслеживать каждый месяц сразу после выхода новой отчетности банка.
Портал Bankeer.ru <a href="https://bankeer.ru/">https://bankeer.ru/</a>	Bankeer.ru - это независимый сервис подбора и сравнения финансовых продуктов. Для каждой категории финансовых продуктов создано множество фильтров, которые сэкономят время и сделают подбор наиболее точным.
Банки и финансы: вклады, кредиты, ипотека <a href="https://bnkf.ru/">https://bnkf.ru/</a>	BNKF — проект, который собирает данные с сайтов банков, их обрабатывает, систематизирует и предоставляет в удобном формате. Представлена полная информация о всех банках в России, обзор всех банковских вкладов России, предложения по кредитам и ипотеке..
Портал менеджеров: менеджмент и управление:	Обучающее Сообщество для менеджеров, которые стремятся достичь успеха за счет постоянного

<a href="http://tomanage.ru/">http://tomanage.ru/</a>	<p>совершенствования своих профессиональных навыков и приобретения новых знаний.</p> <p>На данном интернет-ресурсе можно получать информацию для продвижения бизнеса, изучить статьи, тематические новости, распределенные на разделы.</p>
<p>Университетская информационная система РОССИЯ  <a href="https://uisrussia.msu.ru/">https://uisrussia.msu.ru/</a></p>	<p>Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права. свободный доступ</p>
<p>научная электронная библиотека Elibrary  <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a></p>	<p>Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 26 млн научных статей и публикаций, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4800 журналов в открытом доступе свободный доступ</p>
<p>сайт Института научной информации по общественным наукам РАН.  <a href="http://www.inion.ru">http://www.inion.ru</a></p>	<p>Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам ведутся с начала 1980-х годов. Общий объем массивов составляет более 3 млн. 500 тыс. записей (данные на 1 января 2012 г.). Ежегодный прирост — около 100 тыс. записей.</p> <p>В базы данных включаются аннотированные описания книг и статей из журналов и сборников на 140 языках, поступивших в Фундаментальную библиотеку ИНИОН РАН.</p> <p>Описания статей и книг в базах данных снабжены шифром хранения и ссылками на полные тексты источников из Научной электронной библиотеки.</p>
<p>Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс] – <a href="http://www.edu.ru">http://www.edu.ru</a></p>	<p>Федеральный портал «Российское образование» – уникальный интернет-ресурс в сфере образования и науки.</p> <p>Ежедневно публикует самые актуальные новости, анонсы событий, информационные материалы для широкого круга читателей. Ежедневно на портале размещаются эксклюзивные материалы, интервью с ведущими специалистами – педагогами, психологами, учеными, репортажи и аналитические статьи.</p> <p>Читатели получают доступ к нормативно-правовой базе сферы образования, они могут пользоваться самыми различными полезными сервисами – такими, как онлайн-тестирование, опросы по актуальным темам и т.д.</p>

### 3.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

В рамках самостоятельной работы обучающихся предусмотрена самостоятельная проработка материала лекций, уроков и практических занятий.

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке обучающегося к лекции - чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении практических заданий/задач;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам и/или учебным пособиям;
- в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине в форме тестирования;
- в подготовке презентаций;
- в подготовке видеоматериалов.

В рамках самостоятельной работы обучающихся используются учебно-методические материалы кафедры, учебная и специальная литература, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### **3.5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными формами учебной работы являются лекции и практические занятия.

Лекции организуют и ориентируют обучающегося в его работе, а также прививают интерес к изучаемому предмету, к самостоятельному освоению проблематики. В ходе лекционных занятий раскрываются наиболее сложные вопросы и теоретические положения, показывается их практическая значимость, даются рекомендации по углубленному самостоятельному изучению дисциплины. Обязанностью обучающихся является внимательное и осмысленное восприятие лекционного материала - конспектирование лекции.

Практические занятия могут и должны быть использованы для становления личности банковского работника на основе выявления и реализации потенциальных способностей обучающихся. Практические занятия должны строиться таким образом, чтобы преподаватель был уверен в том, что ничего не упущено, старался руководить ходом своих мыслей, начиная с наиболее простых предметов, и поднимался постепенно к познанию наиболее сложных; избегал предубеждений и неясности, консерватизма и инертности в процессе проведения занятия; стремился к тому, чтобы отсутствие какой-либо методики, ее недооценка не наложили негативный отпечаток на конкретные результаты изучения дисциплины.

В процессе познания обучающимися основных положений изучаемого курса нельзя использовать какой-либо один метод: нужно применять несколько методов одновременно. На этих занятиях происходит закрепление знаний, развитие необходимых умений и навыков, творческих способностей обучающихся. В процессе опроса у преподавателя может возникнуть необходимость задать уточняющие вопросы. Их лучше ставить в конце ответа обучающегося. Надо добиваться того, чтобы у обучающегося четко усваивалась взаимосвязь основных понятий, проявились его творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала.

Практические занятия проводятся с целью усвоения лекционного теоретического курса, углубления и расширения познаний обучающихся. Они призваны научить самостоятельно рассуждать, аргументировать теоретические положения, делать выводы и отстаивать собственную точку зрения. Практические занятия служат для контроля уровня знаний обучающихся, закрепления изученного материала.

По согласованию с преподавателем или его заданию обучающиеся могут готовить рефераты, презентации и видеоматериалы по отдельным темам дисциплины.

В процессе подготовки к занятиям обучающийся может воспользоваться консультациями преподавателя.

Одним из методов изучения данного курса является самостоятельная работа, включающая изучение теоретических трудов, учебных пособий, отечественного и международного опыта управления.

Качество учебной работы обучающихся преподаватель может оценивать, выставляя текущие оценки в рабочий журнал. Обучающийся имеет право ознакомиться с выставленными ему оценками.

По окончании изучения курса проводится контрольная работа. К контрольной работе допускаются обучающиеся, систематически работавшие над дисциплиной в семестре, показавшие положительные знания как по темам, рассматриваемым на лекционных занятиях, так и по вопросам, выносимым на практические занятия.

### **3.6. Методические указания для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по освоению дисциплины**

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы деятельности: самостоятельная работа по освоению и закреплению материала; индивидуальная учебная работа в контактной форме предполагающая взаимодействие с преподавателем (в частности, консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала. Индивидуальные консультации по предмету являются важным

фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся.

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья возможно

- использование специальных технических и иных средств индивидуального пользования, рекомендованных врачом-специалистом;

Для освоения дисциплины (в т.ч. подготовки к занятиям, при самостоятельной работе) лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляется возможность использования учебной литературы в виде электронного документа в электронно-библиотечной системе, имеющей специальную версию для слабовидящих; электронной информационно-образовательной среды Филиала, образовательного портала и электронной почты.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Контроль и оценка результатов освоения умений и усвоения знаний

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать различные источники информации, включая электронные;</li> <li>- консультирования клиентов по банковским картам, по вопросам предоставления кредитов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществляет поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;</li> <li>- выявляет мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;</li> <li>- выявляет потребности клиентов;</li> <li>- определяет преимущества банковских продуктов для клиентов;</li> <li>- ориентируется в продуктовой линейке банка;</li> <li>- консультирует потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;</li> <li>- консультирует клиентов по тарифам банка;</li> <li>- выбирает схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка;</li> <li>- формирует положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;</li> <li>- использует личное имиджевое воздействие на клиента;</li> <li>- переадресовывает сложные вопросы другим специалистам банка;</li> <li>- формирует собственную позитивную установку на процесс продажи банковских</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль</b> оценка за: устный опрос; тестирование; внеаудиторная самостоятельная работа;</p> <p><b>Итоговый контроль:</b> Контрольная работа Оценка знаний и умений осуществляется по 5-ти бальной системе.</p>

	<p>продуктов и услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять обмен опытом с коллегами;</li> <li>- организывает и проводить презентации банковских продуктов и услуг;</li> <li>- использует различные формы продвижения банковских продуктов;</li> <li>- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.</li> </ul>	
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- продуктовую линейку банка, кредитных продуктов банка;</li> <li>- классификацию банковских операций;</li> <li>- порядок выстраивания презентации и кредитных банковских продуктов;</li> <li>- составляющие успешного банковского бренда</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определяет банковские операции, банковские услуги и банковские продукты;</li> <li>- знает классификацию банковских операций;</li> <li>- демонстрирует особенности банковских услуг и их классификацию, параметры и критерии качества банковских услуг;</li> <li>- имеет понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;</li> <li>- понимает структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке, ценовую политику банка, ее объекты и типы;</li> <li>- имеет понятие продуктовой линейки банка и ее структуру;</li> <li>- знает продукты и услуги, предлагаемые банком, их преимущества и ценности;</li> <li>- разбирается в основных банковских продуктах для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;</li> <li>- понимает организационно-управленческую структуру банка;</li> <li>- понимает роль бренда банка в продвижении банковских продуктов;</li> <li>- имеет понятие конкурентного преимущества и методы оценки конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг;</li> <li>- знает особенности продажи банковских продуктов и услуг, понимает основные формы продаж банковских продуктов, политику банка в области продаж банковских продуктов и услуг;</li> <li>- определяет условия успешной продажи банковского продукта, этапы продажи банковских продуктов и услуг;</li> <li>- знает организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;</li> <li>- использует отечественный и зарубежный опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг, способы и методы привлечения внимания к банковским продуктам и услугам, продвижения</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль</b> оценка за: устный опрос; тестирование; внеаудиторная самостоятельная работа;</p> <p><b>Итоговый контроль:</b> Контрольная работа Оценка знаний и умений осуществляется по 5-ти бальной системе.</p>

	<p>банковских продуктов; правила подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;</p> <p>- знает принципы взаимоотношений банка с клиентами;</p> <p>- понимает психологические типы клиентов, приёмы коммуникации, способы выявления потребностей клиентов, каналы для выявления потенциальных клиентов.</p>	
--	---	--

#### 4.2 Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Знать:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p><b>Уметь:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины.</p> <p>При оценке применяется 5-балльная шкала</p>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач	<p><b>Знать:</b> номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения</p>

<p>профессиональной деятельности</p>	<p>поиска информации.  <b>Уметь:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>	<p>учебной дисциплины.          При оценке применяется 5-балльная шкала</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p><b>Знать:</b> современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования  <b>Уметь:</b> применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины.          При оценке применяется 5-балльная шкала</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p><b>Знать:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности  <b>Уметь:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины.          При оценке применяется 5-балльная шкала</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p><b>Знать:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений  <b>Уметь:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины.          При оценке применяется 5-балльная шкала</p>
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p><b>Знать:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности  <b>Уметь:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины.          При оценке применяется 5-балльная шкала</p>

<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Знать:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p> <p><b>Уметь:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины.</p> <p>При оценке применяется 5-балльная шкала</p>
<p>ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p><b>Знать:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; банковские продукты и услуги.</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины.</p> <p>При оценке применяется 5-балльная шкала</p>
<p>ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p>	<p><b>Знать:</b> содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины.</p> <p>При оценке применяется 5-балльная шкала</p>

	<p>возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов.</p> <p><b>Уметь:</b> оформлять договоры банковского счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов</p> <p><b>Практический опыт:</b> осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов</p>	
<p>ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p><b>Знать:</b> системы межбанковских расчетов; порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); порядок проведения и учет расчетных операций между</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины.</p> <p>При оценке применяется 5-балльная шкала</p>

	<p>филиалами внутри одной кредитной организации; типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов</p> <p><b>Уметь:</b> исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами; вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в учете межбанковские расчеты; использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов.</p> <p><b>Практический опыт:</b> осуществления межбанковских расчетов</p>	
<p>ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p>	<p><b>Знать:</b> виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; типичные нарушения при совершении операций с платежными картами.</p> <p><b>Уметь:</b> консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами</p> <p><b>Практический опыт:</b> обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины</p> <p>При оценке применяется 5-балльная шкала</p>

<p>ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов</p>	<p><b>Знать:</b> законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве; гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора; законодательство Российской Федерации об ипотеке; законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; состав кредитного дела и порядок его ведения; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций</p> <p><b>Уметь:</b> составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела;</p> <p><b>Практический опыт:</b> осуществления и оформления выдачи кредитов</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины.</p> <p>При оценке применяется 5-балльная шкала</p>
--	--	---

## Приложение 2.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

---



## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ оценки образовательных результатов

## ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ по программе ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

программа профессиональной подготовки по профессии рабочего,  
должности служащего 20002 Агент банка

Чебоксары, 2023

Фонд оценочных средств предназначен для контроля освоения программа профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 Агент банка

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчики: Казакова Наталья Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент и экономика»

ФОС одобрен на заседании кафедры «Менеджмент и экономика» (протокол № 6, от 04.03. 2023).

## **Пояснительная записка**

Фонд оценочных средств по рабочей профессии «Агент банка» подготовлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 67, а также с требованиями приказа Министерства просвещения РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

В соответствии с требованиями ФГОС фонды оценочных средств призваны способствовать оценке качества. Оценка качества подготовки обучающихся и выпускников осуществляется в двух основных направлениях:

- оценка уровня освоения дисциплин;
- оценка компетенций обучающихся.

Фонды оценочных средств призваны оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции по результатам освоения учебных дисциплин и профессиональных модулей.

В соответствии с требованиями ФГОС Чебоксарским институтом (филиалом) Московского политехнического университета для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы подготовки специалистов среднего звена (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) разработаны фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

В соответствии с Приказом Министерства просвещения РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» освоение образовательной программы среднего профессионального образования, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы, сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией обучающихся. Формы, периодичность и порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся определяются образовательной организацией самостоятельно.

## 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Назначение:** Фонд оценочных средств предназначен для текущего контроля освоения Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка

**Уровень подготовки:** базовый

**Форма контроля:** контрольная работа

**Умения, знания и компетенции, подлежащие проверке:**

№	Наименование	Метод контроля Текущий контроль
<b>Компетенции</b>		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ПК 1.1	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	устный опрос; внеаудиторная

		самостоятельная работа; тестирование.
ПК 1.4	Осуществлять межбанковские расчеты	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ПК 1.6	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ПК 2.2	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
<b>Умения</b>		
У 1.	исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 2.	проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 3.	контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 4.	осуществлять и оформлять расчеты банка с клиентами по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У.5	консультировать клиентов по операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование
<b>Знания</b>		
З 1.	нормативные правовые документы, регулирующие совершение операций с использованием платежных карт	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
З 2.	законодательство Российской Федерации о залогах и	устный опрос;

	поручительстве, об ответственности за неисполнение условий договора, об ипотеке, о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
3 3.	консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям; оформлять договоры банковского счета с клиентами	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
3 4.	порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); между филиалами внутри одной кредитной организации	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
3 5.	Порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование

## 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, по дисциплине МДК.03.01 «Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций

Элемент дисциплины	Методы контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК
Тема 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.	Практическое занятие 1.1.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.1.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 1.2. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке.	Практическое занятие 1.2.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.2.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 1.3 Продуктовая линейка банка	Практическое занятие 1.3.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.3.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.	Практическое занятие 1.4.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.4.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 2.1 Виды каналов продаж банковских продуктов	Практическое занятие 2.1.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 2.1.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05,

		ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 2.2 Продвижение банковских продуктов	Практическое занятие 2.2.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 2.2.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2
Тема 2.3 Формирование клиентской базы	Практическое занятие 2.3.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 2.3.	У-1, У-2, У-3, У-4, У-5 З-1, З-2, З-3, З-4, З-5 ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6, ПК 2.2

### Практическое занятие по теме 1.1. Банковская триада. Качество банковских услуг.

#### Устный опрос:

1. Что подразумевается под понятием "банковская операция"?
2. Какую роль играют банковские операции в экономике?
3. Что такое активные операции и как они отличаются от пассивных операций?
4. Приведите примеры активных операций
5. Что такое пассивные операции?
6. Какие критерии используются при классификации банковских услуг по сроку представления?
7. Какие критерии используются при классификации банковских услуг по сроку представления?
8. Какими характеристиками обладает банковская услуга?

#### Тестирование:

1. *Является ли банковская операция отдельным видом банковской услуги?*

- А) Да, банковская операция является одним из видов банковских услуг.
- Б) Нет, не является.
- В) Возможно.
- Г) Нет правильного ответа

2. *Какова взаимосвязь между банковскими операциями и банковскими продуктами?*

- А) Предмет договора банка с клиентом, комплекс организационных, финансовых, информационных и юридических услуг, предоставляемых как физическим, так и юридическим лицам
- Б) Банковские продукты предоставляются банком для осуществления банковских услуг. Без банковских продуктов невозможно провести банковскую операцию.
- В) Банковские продукты предоставляются банком для осуществления банковских операций. Без банковских продуктов невозможно провести

банковскую операцию, также как и без банковских операций не существует необходимости в банковских продуктах.

Г) Нет правильного ответа

3. *Как можно классифицировать банковские операции по сфере применения?*

А) Банковские операции можно классифицировать по сфере применения на операции наличными деньгами, операции безналичными деньгами и операции с ценными бумагами.

Б) Банковские операции можно классифицировать по сфере применения на операции наличными деньгами, операции безналичными деньгами.

В) Банковские операции можно классифицировать по сфере применения на операции наличными деньгами.

Г) Нет правильного ответа

4. *Включает ли покупка в интернет-магазине активную операцию?*

А) Возможно.

Б) Да, покупка в интернет-магазине считается активной операцией, так как требуется активное участие покупателя, например, ввод информации о доставке и оплате.

В) Нет, покупка в интернет-магазине считается не активной операцией.

Г) Нет правильного ответа

5. *Входит ли хождение на работу в категорию активных операций?*

А) Нет.

Б) Да, хождение на работу считается активной операцией, так как требуется активное участие и принятие решений со стороны работника.

В) Вероятно, хождение на работу считается активной операцией.

Г) Нет правильного ответа

6. *Могут ли пассивные операции генерировать дополнительный доход для клиента?*

А) Да, пассивные операции могут генерировать дополнительный доход для клиента, например, в виде процентных начислений по вкладам или дивидендов по инвестициям.

Б) Нет, пассивные операции не могут генерировать дополнительный доход для клиента.

В) Вероятно, пассивные операции могут генерировать дополнительный доход для клиента, но не только в виде процентных начислений по вкладам.

Г) Нет правильного ответа

Самостоятельная работа:

Подготовить сравнительную таблицу на тему «Классификация банковских услуг по критериям: категория клиентов, степень индивидуализации подхода к клиенту, срок предоставления, степень сложности, степень доходности, степень риска, новизна».

**Практическое занятие по теме 1.2. Жизненный цикл банковского**

продукта. Ценообразование в банке.

Устный опрос:

1. Какие факторы могут повлиять на продолжительность каждого этапа жизненного цикла банковского продукта?
2. Какие меры могут быть предприняты на этапе спада для продления жизненного цикла банковского продукта?
3. Что такое банковский продукт?
4. Приведите пример банковского продукта.
5. Дайте определение понятию «цена на банковский продукт».
6. Какие риски связаны с выбором более низкой цены на банковский продукт?
7. Как можно узнать актуальную цену на конкретный банковский продукт?
8. Что влияет на цену банковского продукта?

Тестирование:

1. *Жизненный цикл банковского продукта – это \_\_\_\_\_*
  - А) период существования клетки с момента образования до её гибели или деления.
  - Б) период с продажи до покупки.
  - В) концепция, описывающая различные этапы, через которые проходит продукт банка, начиная с его создания и внедрения на рынок, и заканчивая его устареванием и выводом из обращения.
  - Г) период с рождения до гибели.
2. *Сколько этапов жизненного цикла проходит банковский продукт?*
  - А) 5.
  - Б) 10.
  - В) 3.
  - Г) 0.
3. *Выберите верные этапы жизненного цикла банковского продукта.*
  - А) Выпуск, завершение.
  - Б) Запуск, рост, зрелость, спад, завершение.
  - В) Продажа, покупка.
  - Г) Запуск, зрелость, конец.
4. *Какая характеристика подходит этапу «запуск» для жизненного цикла банковского продукта?*
  - А) Продукт теряет свою актуальность.
  - Б) Проводится анализ причин неуспеха продукта для извлечения уроков на будущее.
  - В) Банковский продукт представляется на рынке.
  - Г) Расширяются рынки сбыта и клиентская база.
5. *Какая характеристика подходит этапу «рост» для жизненного цикла банковского продукта?*
  - А) Продукт начинает набирать популярность и увеличивает объем продаж.

- Б) Продукт достигает пика своей популярности и стабилизируется.
- В) Осуществляются маркетинговые кампании для привлечения клиентов.
- Г) Банк принимает решение о выводе продукта из обращения.

Самостоятельная работа:

Подготовить презентацию по теме: «Особенности ценообразования в банке».

**Практическое занятие по теме 1.3 Продуктовая линейка банка**

Устный опрос:

1. Какое значение имеют доверительные отношения между банком и клиентом?
2. Что такое целевые продажи?
3. Назовите, какие бывают банковские продукты частным лицам
4. Назовите, какие элементы содержит продуктовая линейка для корпоративных клиентов
5. Назовите особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса
6. Определите показатели, характеризующие продуктовую линейку банка
7. Что представляют собой тарифы на банковские услуги?
8. Что такое система управления продуктами коммерческого банка?

Тестирование:

1. *Какой принцип подразумевает, что банк должен учитывать индивидуальные потребности и возможности разных клиентов?*

- А) Дифференцированности
- Б) Взаимной обязательности
- В) Доверительных отношений
- Г) Ответственности

2. *Что значит принцип доверия?*

А) Банк обязан соблюдать конфиденциальность информации о клиентах.

Б) Банку и клиентам следует доверять друг другу в вопросах предоставления и использования услуг.

В) Взаимное доверие между банком и клиентом является основой их взаимоотношений.

Г) Доверие между банком и клиентом должно быть основано на взаимном уважении.

3. *Что такое ценовая политика?*

- А) Установление цен на товары и услуги без учета рыночных условий
- Б) Продажа товаров и услуг по самой низкой цене на рынке
- В) Стратегия определения цен на товары и услуги в соответствии с целями компании
- Г) Увеличение цен для получения максимальной прибыли

4. Что включает в себя понятие "продвижение банковских продуктов"?

- А) Продажа банковских продуктов
- Б) Реклама и маркетинг банковских продуктов
- В) Обслуживание клиентов в банке
- Г) Все выше перечисленное

5. Что является банковским продуктом?

- А) Векселя, чеки.
- Б) Монеты, банкноты.
- В) Банкоматы.
- Г) Имущество банка.

Самостоятельная работа

Составить конспект: «Составить конспект: «Особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса».

**Практическое занятие по теме 1.4 Корпоративный и продуктовые бренды банка. Конкурентоспособность банковских продуктов.**

Устный опрос:

1. Назовите специфические особенности банковских структур
2. Назовите характерные особенности банковских структур
3. Назовите базовые особенности банковских структур
4. Назовите основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты
5. Определите понятие составляющих бренда банка: нейм, слоган
6. Дайте понятие организационно-управленческой структуры банка
7. Назовите, какие мировые и российские банковские бренды относятся к крупнейшим?
8. Что представляют собой продуктовые бренды

Тестирование:

1. Что относят к особенностям базовых банковских структур?

- А) Ориентация на универсальную деятельность
- Б) Невозможность хранения
- В) Индивидуальный характер
- Г) Большая протяженность во времени

2. Что включает в себя процесс ребрендинга?

- А) Изменение названия компании
- Б) Изменение ценовой политики
- В) Изменение дизайна упаковки
- Г) Все вышеперечисленное

3. Что может делать банк на этапе роста для развития банковского продукта?

- А) Расширить линейку продуктов и услуг
- Б) Сократить сеть отделений

В) Сократить партнерские отношения

Г) Сократить клиентскую базу

4. Что включает в себя понятие "продвижение банковских продуктов"?

А) Продажа банковских продуктов

Б) Реклама и маркетинг банковских продуктов

В) Обслуживание клиентов в банке

Г) Все выше перечисленное

5. Какой из перечисленных элементов не является частью комплекса продвижения банковских продуктов?

А) Реклама

Б) Цена

В) Производство

Г) Распространение

Самостоятельная работа

Выполнение сравнительной таблицы на тему «Виды банковских рейтингов».

**Практическое занятие по теме 2.1** Виды каналов продаж банковских продуктов

Устный опрос:

1. Назовите особенности продажи банковских товаров и услуг

2. Почему банковские услуги подвержены жесткому государственному регулированию?

3. Что такое ценообразование?

4. Какие факторы могут повлиять на изменение цен на банковские услуги в будущем?

5. Назовите основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки

6. Что такое целевые продажи?

7. Охарактеризуйте определение продажи массового характера

8. Как работают массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет»?

9. В чем заключается работа перекрестных продаж cross-sales?

Тестирование:

1. Какие факторы могут повлиять на изменение тарифов на банковские услуги?

А) Изменение ставки Центрального банка.

Б) Изменения в законодательстве.

В) Инфляция.

Г) Все перечисленные факторы.

2. Что означает принцип ответственности?

А) Банк несет ответственность перед клиентом за выполнение своих обязательств

Б) Клиент несет ответственность перед банком за выполнение своих обязательств

В) Ответственность делится между банком и клиентом в равной степени

Г) Ответственность полностью отсутствует в отношениях между банком и клиентом

3. *Что является базовой особенностью банковских услуг?*

А. Низкая стоимость

Б. Неосвязаемость

В. Высокая прибыльность

С. Быстрая скорость выполнения

4. *Что такое цель продажи?*

А) Получение прибыли

Б) Удовлетворение потребностей клиента

В) Увеличение числа клиентов

Г) Расширение ассортимента товаров

5. *Какой из нижеперечисленных методов продаж наиболее эффективен?*

А) Принуждение клиента к покупке

Б) Активное слушание и понимание потребностей клиента

В) Переговоры о цене

Г) Подарки и скидки

6. *Что такое воронка продаж?*

А) Схема продажи товара с использованием психологических приемов

Б) Методика привлечения новых клиентов

В) Модель отображения этапов продажи от первого контакта до заключения сделки

Г) Программа лояльности для постоянных клиентов

Самостоятельная работа:

Подготовка презентации на тему: «Финансовый супермаркет-розничные продажи типовых услуг».

**Практическое занятие по теме 2.2 Продвижение банковских продуктов**

Устный опрос:

1. Что такое продажа?

2. Назовите особенности продажи банковских товаров и услуг

3. Назовите основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки

4. Как работает кредитование покупок через интернет?

5. Какие формы продаж относятся к особым?

6. Какие риски могут возникнуть при посреднических операциях банка?

7. Какие преимущества предоставляются физическим лицам в рамках банковских услуг?

8. В каких сферах деятельности банковские услуги наиболее востребованы для юридических лиц?

Тестирование:

1. Какой из нижеперечисленных инструментов НЕ является частью коммуникативной стратегии банка?

- А) Прямые продажи
- Б) PR-мероприятия
- В) Расширение производственных мощностей
- Г) Социальные медиа

2. Какие основные принципы должны соблюдаться в политике банка в области продажи услуг?

- А) Минимизация качества обслуживания, скрытые комиссии, агрессивная реклама
- Б) Конфиденциальность данных, честность, высокая рентабельность
- В) Произвольность предложений, отсутствие гарантий, откровенные обманы
- Г) Непосредственное давление на клиентов, игнорирование жалоб, неэффективное взаимодействие

3. Какие основные услуги предоставляются клиентам в банковском отделении?

- А) Продажа автомобилей
- Б) Проведение финансовых консультаций
- В) Ремонт бытовой техники
- Г) Продажа продуктов питания

4. Что такое дистанционная форма продажи?

- А) Продажа товаров на выездных ярмарках
- Б) Продажа товаров через интернет или по телефону
- В) Продажа товаров в магазинах
- Г) Продажа товаров на специализированных выставках

5. Какие методы часто используются в целевых продажах для определения потребностей клиента?

- А) Анализ статистических данных о продажах
- Б) Проведение анкетирования и опросов
- В) Использование рекламы и промо-акций
- Г) Все вышеперечисленное

Самостоятельная работа:

Составить конспект: «Стратегия пакетирования банковских продуктов».

### Практическое занятие по теме 2.3 Формирование клиентской базы

Устный опрос:

1. Перечислите факторы, влияющие на конкурентоспособность банковских услуг?
2. В чем заключается специфика банковских услуг?

3. Какие факторы влияют на личное мнение о качестве банковских услуг?
4. Какие продукты и услуги банка предлагаются клиентам?
5. Какие преимущества есть у банка по сравнению с конкурентами?
6. Какие этапы включает процесс разработки новых продуктов в банке?
7. Назовите основные категории продуктов, которые банк предоставляет своим клиентам
8. Каковы цели программ лояльности?
9. Какова роль договорных отношений в банковской деятельности?

Тестирование:

1. *Какие программы лояльности могут быть частью продуктовой линейки банка?*

- А) Скидки на покупку бытовой техники
- Б) Cashback за использование карты
- В) Членство в фитнес-клубе
- Г) Бесплатная парковка в центре города

2. *Какие программы лояльности доступны клиентам для накопления бонусов при использовании продуктов банка?*

- А) cashback
- Б) бонусные баллы за операции с картой
- В) скидки на услуги партнеров банка
- Г) все вышеперечисленные

3. *Что из перечисленного не является принципом взаимной обязательности?*

А) Банк и клиент обязаны выполнять свои обязательства по отношению друг к другу.

Б) Банк и клиент должны соблюдать конфиденциальность.

В) Банк и клиент должны работать в рамках действующего законодательства.

Г) Банк и клиент несут ответственность за невыполнение своих обязательств.

4. *Какой тип программы лояльности предназначен для клиентов банковской отрасли и вознаграждает их за использование банковских продуктов и услуг?*

- А) Банковская отрасль
- Б) Розничная торговля
- В) Туризм
- Г) Авиакомпании

5. *Какой тип программы лояльности позволяет клиентам зарабатывать вознаграждения за покупки у партнеров банка?*

- А) Партнерская
- Б) Уровневая
- В) Балльная

Г) Транзакционная  
Самостоятельная работа:

Подготовить презентацию на тему: «Процесс формирования лояльности клиентов».

### 3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

#### Критерии оценки умений выполнения практических заданий:

Критерий	Оценка
обучающийся ясно изложил условие задачи, решение обосновал	Отлично
обучающийся ясно изложил условие задачи, но в обосновании решения имеются сомнения;	Хорошо
обучающийся изложил решение задачи, но обосновал его формулировками обыденного мышления;	Удовлетворительно
обучающийся не уяснил условие задачи, решение не обосновал либо не сдал работу на проверку (в случае проведения решения задач в письменной форме).	Неудовлетворительно

#### Критерии оценки знаний путем опроса:

Критерий	Оценка
выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании техникума без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине	Неудовлетворительно
выставляется студентам, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких студентов сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.	Удовлетворительно
выставляется студентам, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в	Хорошо

программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	
выставляется студентам, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Отлично

### Критерии оценки результатов тестирования:

Критерий	Оценка
Не менее 80% правильных ответов	5
65-79% правильных ответов	4
50-64% правильных ответов	3

### Критерии оценки самостоятельной работы:

Критерий	Оценка
Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему самостоятельной работы, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер	Отлично
Обучающийся в целом раскрывает тему самостоятельной работы, однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера	Хорошо
Обучающийся в целом раскрывает тему самостоятельной работы и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности.	Удовлетворительно
Обучающийся не владеет выбранной темой самостоятельной работы	Неудовлетворительно



# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ оценки образовательных результатов ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**по программе  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**программа профессиональной подготовки по профессии рабочего,  
должности служащего 20002 Агент банка**

Фонд оценочных средств предназначен для промежуточной аттестации оценки результатов освоения работ по рабочей профессии Агент банка

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчики: Казакова Наталья Юрьевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент и экономика»

ФОС одобрен на заседании кафедры «Менеджмент и экономика» (протокол № 7, от 16.03. 2023).

### **Пояснительная записка**

Фонд оценочных средств по Выполнение работ по рабочей профессии «Агент банка» подготовлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 67, а также с требованиями приказа Министерства просвещения РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

В соответствии с требованиями ФГОС фонды оценочных средств призваны способствовать оценке качества. Оценка качества подготовки обучающихся и выпускников осуществляется в двух основных направлениях:

- оценка уровня освоения дисциплин;
- оценка компетенций обучающихся.

Фонды оценочных средств призваны оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции по результатам освоения учебных дисциплин и профессиональных модулей.

Фонды оценочных средств разработаны для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям программы профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 Агент банка (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация)

В соответствии с требованиями ФГОС Чебоксарским институтом (филиалом) Московского политехнического университета для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы подготовки специалистов среднего звена (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) разработаны фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

В соответствии с Приказом Министерства просвещения РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» освоение образовательной программы среднего профессионального образования, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы, сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией обучающихся. Формы, периодичность и порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся определяются образовательной организацией самостоятельно.

## 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Назначение:** Фонд оценочных средств предназначен для промежуточной аттестации результатов освоения профессиональной подготовки по профессии рабочего, должности служащего 20002 Агент банка

**Уровень подготовки:** базовый

**Форма контроля:** контрольная работа

**Умения, знания и компетенции, подлежащие проверке:**

№	Наименование	Метод контроля Текущий контроль
<b>Компетенции</b>		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Ответ на вопросы контрольной работы
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Ответ на вопросы контрольной работы
ПК 1.1	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	Ответ на вопросы контрольной работы
ПК 1.4	Осуществлять межбанковские расчеты	Ответ на вопросы контрольной работы
ПК 1.6	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	Ответ на вопросы контрольной работы
ПК 2.2	Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	Ответ на вопросы контрольной работы
<b>Умения</b>		

У 1.	исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России	Ответ на вопросы контрольной работы
У 2.	проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО	Ответ на вопросы контрольной работы
У 3.	контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам	Ответ на вопросы контрольной работы
У 4.	осуществлять и оформлять расчеты банка с клиентами по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей	Ответ на вопросы контрольной работы
У.5	консультировать клиентов по операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт;	Ответ на вопросы контрольной работы
<b>Знания</b>		
З 1.	Нормативные правовые документы, регулирующие совершение операций с использованием платежных карт	Ответ на вопросы контрольной работы
З 2.	Законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве, об ответственности за неисполнение условий договора, об ипотеке, о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	Ответ на вопросы контрольной работы
З 3.	Консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям; оформлять договоры банковского счета с клиентами	Ответ на вопросы контрольной работы
З 4.	Порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); между филиалами внутри одной кредитной организации	Ответ на вопросы контрольной работы
З 5.	Порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств	Ответ на вопросы контрольной работы

## 2. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых (обучающихся) и пакет экзаменатора. Задания включают в себя вопросы к контрольной работе, ориентированные на проверку освоения компетенций.

### Оценка сформированности компетенции: ОК 01

1. Что подразумевается под понятием "банковская операция"?
2. Какой способ получения дополнительного дохода использует банк с помощью банковских продуктов?
3. Какие еще виды банковских операций можно выделить в классификации?

4. Какую роль играют банковские операции в экономике?
5. Что такое активные операции и как они отличаются от пассивных операций?
6. Приведите примеры активных операций
7. Что такое пассивные операции?
8. Какие пассивные операции доступны в банковской сфере?
9. Какие преимущества имеют клиенты при использовании посреднических операций банка?
10. Какие риски могут возникнуть при посреднических операциях банка?
11. Какие преимущества предоставляются физическим лицам в рамках банковских услуг?
12. В каких сферах деятельности банковские услуги наиболее востребованы для юридических лиц?
13. Какова роль индивидуализации в подходе к клиенту?
14. Какие практики индивидуализации используются в работе с клиентами?
15. Какие критерии используются при классификации банковских услуг по сроку представления?
16. Какие банковские услуги могут быть классифицированы как краткосрочные?
17. Какие банковские услуги относятся к категории с высокой степенью сложности?
18. Какие банковские услуги могут относиться к категории с низкой степенью сложности?
19. Какие факторы влияют на работу банка?
20. В чем заключается специфика банковских услуг?
21. Какие банковские услуги можно отнести к услугам с высоким риском?
22. Какие банковские услуги можно считать новыми на сегодняшний день?
23. Какие факторы влияют на личное мнение о качестве банковских услуг?
24. Что такое финансовые услуги простыми словами?
25. В чем состоит специфика активных и пассивных операций центральных банков?
26. Какими характеристиками обладает банковская услуга?
27. Какие параметры качества банковских услуг наиболее важны для клиентов?
28. Каковы основные критерии, определяющие качество банковской услуги?
29. Какие продукты и услуги банка предлагаются клиентам?
30. Какие преимущества есть у банка по сравнению с конкурентами?

**Оценка сформированности компетенции: ОК 02**

1. Что такое жизненный цикл банковского продукта?
2. Перечислите этапы жизненного цикла банковского продукта?
3. Дайте краткую характеристику этапам жизненного цикла банковского продукта.
4. Зачем важно понимать жизненный цикл банковского продукта для банка?
5. Какие стратегии могут быть применены на разных этапах жизненного цикла банковского продукта?
6. Какие факторы могут повлиять на продолжительность каждого этапа жизненного цикла банковского продукта?
7. Какие меры могут быть предприняты на этапе спада для продления жизненного цикла банковского продукта?
8. Что такое банковский продукт?
9. Приведите пример банковского продукта.
10. Дайте определение понятию «цена на банковский продукт».
11. Какие риски связаны с выбором более низкой цены на банковский продукт?
12. Как можно узнать актуальную цену на конкретный банковский продукт?
13. Что влияет на цену банковского продукта?
14. Что такое ценообразование?
15. Какие методы ценообразования могут использовать банки?
16. Что такое ценовая политика?
17. Какова цель ценовой политики?
18. Какие стратегии ценообразования может использовать банк для привлечения новых клиентов?
19. Какие факторы могут повлиять на изменение цен на банковские услуги в будущем?
20. Какие факторы учитывает банк в процессе ценообразования?
21. Какие типы цен в банке могут применяться для различных финансовых продуктов?
22. Как банк определяет цены на свои продукты и услуги?
23. Какие риски связаны с неправильным ценообразованием в банке?
24. Как банк контролирует эффективность своей ценовой политики?
25. Что такое банковская услуга?
26. Какие бывают виды банковских услуг?
27. Что такое банковский тариф?
28. Есть ли различия в тарифах на банковские услуги для физических и юридических лиц?
29. Какие факторы могут повлиять на изменение тарифов на банковские услуги?
30. Как можно оценить выгодность тарифа на банковские услуги?

1. Каковы основные принципы взаимоотношений банка с клиентами?
2. Охарактеризуйте принцип взаимной заинтересованности
3. В чем заключается суть принципа платности?
4. Объясните принцип рациональной деятельности
5. Какова роль принципа обеспечения ликвидности?
6. Опишите принцип взаимной обязательности
7. Какое значение имеют доверительные отношения между банком и клиентом?
8. В чем заключается принцип ответственности?
9. Объясните принцип невмешательства
10. Какова роль договорных отношений в банковской деятельности?
11. Каковы цели программ лояльности?
12. Почему важно соблюдать принцип законопослушания?
13. Охарактеризуйте принцип дифференцированности
14. Назовите основные критерии классификации программ лояльности
15. Перечислите различные виды программ лояльности
16. Каковы основные цели программ лояльности для банков?
17. На каких критериях основана классификация программ лояльности?
18. Опишите программу лояльности на основе баллов
19. Объясните, как работает программа лояльности на основе уровней
20. Охарактеризуйте программу лояльности на основе партнерства
21. Как принципы взаимоотношений банка с клиентами влияют на качество банковских услуг?
22. Каковы преимущества и недостатки программ лояльности для банков?
23. Каковы тенденции развития программ лояльности в банковской сфере?
24. Как банки используют технологии для улучшения взаимодействия с клиентами?
25. Каковы этические соображения, связанные с программами лояльности?
26. Как программы лояльности влияют на конкуренцию в банковской отрасли?
27. Каковы лучшие практики в разработке и реализации программ лояльности?
28. Как банки измеряют эффективность программ лояльности?
29. Каковы юридические аспекты программ лояльности?
30. Какова роль регулирующих органов в надзоре за программами лояльности?

### **Оценка сформированности компетенции: ОК 04**

1. Какие особенности банковских услуг связаны с их неосвязаемостью?
2. Почему качество банковских услуг может быть непостоянным?
3. Что из себя представляет банковская услуга?

4. Какова роль источника предоставления услуг в банковской деятельности?
5. Почему невозможно хранить банковские услуги?
6. Как банковские услуги обеспечивают экономику платежными средствами?
7. Какие операции проводит центральный банк для регулирования денежной массы в обращении?
8. Почему банковские услуги ориентированы на универсальную деятельность?
9. Почему банковские услуги подвержены жесткому государственному регулированию?
10. Как связаны банковские услуги со всеми секторами экономики?
11. Почему банки закрыты для третьих лиц?
12. Назовите специфические характеристики банковских услуг и продуктов, отличающих их от продуктов материального производства
13. Как оценивают инвестиции в различные виды активов?
14. Чем отличаются инвестиционный вклад от обычного банковского вклада?
15. Какие факторы влияют на протяженность во времени финансовых операций?
16. Из каких частей состоит инвестиционный вклад?
17. Что означает дифференцированность финансовых продуктов?
18. Как центральный банк уменьшает количество денег в обращении?
19. Как связаны между собой клиентские риски и финансовые услуги?
20. Что такое стратегия управления рисками?
21. Какие стратегии нужно использовать для управления рисками при инвестировании?
22. Какие преимущества предоставляет обеспечение экономики платежными средствами?
23. Какие последствия может иметь недостаток регулирования количества денег в обращении?
24. Как связаны банковские услуги с различными секторами экономики?
25. Какое влияние у государственного регулирования на банковские услуги?
26. Как оценить влияние источника предоставления на банковскую услугу?
27. Какие факторы могут повлиять на качество банковских услуг?
28. Из каких частей состоит кредитный платеж?
29. Почему закрытость для третьих лиц может быть характерной чертой банковских услуг?
30. Какие существуют преимущества и недостатки ориентации банковских услуг на универсальную систему деятельности?

**Оценка сформированности компетенции: ОК 05**

1. Что такое продажа?
2. Назовите особенности продажи банковских товаров и услуг
3. Назовите основные формы продаж в зависимости от территориальной привязки
4. Охарактеризуйте определение продажи массового характера
5. Что такое целевые продажи?
6. Как работают массовые продажи по схеме «финансовый супермаркет»?
7. В чем заключается работа перекрестных продаж cross-sales?
8. Определите понятие «стратегия пакетирования банковских продуктов»
9. Приведите примеры традиционного пакетирования банковских продуктов
10. Дайте определение прямым продажам
11. Что такое POS-кредитование?
12. Как работает кредитование покупок через интернет?
13. Что такое каналы продаж?
14. Какие электронные каналы продаж банковских услуг бывают?
15. Назовите преимущества системы Интернет-банкинга для клиента
16. Назовите преимущества системы Интернет-банкинга для банка
17. Что такое система «Мобильный банк»?
18. Перечислите виды продаж
19. Назовите особенности продаж массового характера
20. Зачем используют перекрестную продажу cross-sales?
21. Как повысить эффективность перекрестных продаж?
22. Что такое пакетирование банковских продуктов?
23. Назовите виды прямых продаж
24. Перечислите преимущества POS-кредитования
25. Назовите особенности мобильного банка
26. Определите понятие формы продаж
27. Какие существуют классификации форм продаж?
28. Что такое магазинные формы продаж?
29. Какие формы продаж относятся к особым?
30. Что такое дистанционная форма продаж?

### **Оценка сформированности компетенции: ОК 09**

1. Дайте определению понятию банк
2. Что представляет собой клиентоориентированный подход в банковской сфере?
3. Дайте понятие определению продукт в банковской сфере
4. Кто такой агент в банковской сфере?
5. Что такое банковский продукт?
6. Дайте определение понятию клиент
7. Дайте понятие определению услуга в банковской сфере
8. Дайте определение понятию контроль эффективности продаж

9. Дайте определение понятию оценка эффективности продаж
10. Дайте определение понятию поддержка эффективности продаж
11. Как организован процесс продаж банковских продуктов в банке?
12. Что такое продажа?
13. Назовите этапы продажи банковских продуктов
14. Что такое кросс продажи в банке?
15. Что включает в себя фронт-офис продаж банка?
16. Назовите этапы процесса принятия клиентом решения о приобретении той или иной услуги (банковского продукта)
17. Что такое постпродажное обслуживание клиентов?
18. Что такое фронт-офис продаж?
19. Охарактеризуйте понятие политика банка в области продаж банковских продуктов
20. Какие банковские продукты существуют в банковской сфере?
21. Назовите основы отечественного опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг
22. Назовите основы зарубежного опыт проведения продаж банковских продуктов и услуг
23. Что такое эффективность продаж?
24. Какие показатели используются для оценки эффективности продаж в банке?
25. Какие дополнительные услуги и поддержка предоставляются клиентам после покупки банковских продуктов и услуг в банке?
26. Как банк обучает и тренирует своих сотрудников по продажам банковских продуктов и услуг?
27. Как Какие навыки нужны для работы в банке?
28. Что такое банковская политика?
29. Назовите основные элементы стратегии политики продаж банковской структуры
30. Какие инструменты и методы необходимо использовать для успешной продажи банковской продукции?

### **Оценка сформированности компетенции: ОК 10**

1. Какие методы ценообразования могут использовать банки?
2. Что собой представляет банковская услуга?
3. Что такое банковская операция?
4. Что такое банковский продукт?
5. Определите взаимосвязь между банковским продуктом и банковской услугой
6. Какие бывают виды банковских операций?
7. Что представляют собой активные операции?
8. Назовите функциональные особенности банковских структур
9. Что такое посреднические операции?
10. Определите классификацию банковских услуг по критериям.

11. Назовите базовые особенности банковских структур
12. Что собой представляет качество банковских услуг?
13. Как происходит ожидание и восприятия качество обслуживания клиентом?
14. Назовите параметры качества банковских услуг
15. Назовите критерии качества банковской услуги
17. Что такое жизненный цикл банковского продукта?
18. Назовите специфические особенности банковских структур
19. Дайте понятие цены на банковский продукт
20. Что является особенностью ценообразования в банке?
21. Дайте понятие ценовой политики
22. Что представляют собой тарифы на банковские услуги?
23. Назовите Характерные особенности банковских структур
24. Что представляет собой иерархический метод классификации?
25. Назовите основные критерии классификации банковских услуг
26. Определите показатели, характеризующие продуктовую линейку банка
27. Что такое система управления продуктами коммерческого банка?
28. Назовите, какие бывают банковские продукты частным лицам
29. Назовите, какие элементы содержит продуктовая линейка для корпоративных клиентов
30. Назовите особенности банковских продуктов для малого, среднего и крупного бизнеса

### **Оценка сформированности компетенции: ОК 11**

1. Назовите основные продукты для финансовых учреждений:  
расчетные продукты
2. Дайте понятие организационно-управленческой структуры банка
3. Определите понятие составляющихх бренда банка: нейм, слоган
4. Что является составляющими успешного банковского бренда?
5. Назовите, какие факторы влияют на лояльность клиентов к банковскому бренду?
6. Назовите, какие мировые и российские банковские бренды относятся к крупнейшим?
7. Дайте понятие ребрендинг и рестайлинг
8. Что представляют собой продуктовые бренды?
9. Дайте понятие конкурентного преимущества
10. Определите, что относится к факторам, определяющим банковскую конкуренцию?
11. Какую роль играет маркетинг в организации продажи банковских продуктов?
12. Назовите основные продукты для финансовых учреждений:  
инвестиционно-банковские продукты
13. Назовите основные продукты для финансовых учреждений:  
инвестиционно-банковские продукты
14. Определите понятие составляющей бренда банка: логотип

15. Определите понятие составляющей бренда банка: философия (миссия и ценности)
16. Назовите методы оценки конкурентных позиций банка
17. Какие этапы можно выделить в процессе продажи банковских продуктов и услуг?
18. Каким образом проводится исследование потребностей клиента на этапе продажи?
19. Почему важна презентация продукта или услуги на этапе продажи?
20. Какие стратегии можно применять на этапе переговоров с клиентом?
21. Почему заключение договора или соглашения является важным этапом продажи?
22. Какую роль играет последующее обслуживание клиента после заключения сделки?
23. Какие характеристики продукта следует выделить при презентации на этапе продажи?
24. Какие основные элементы включает в себя система управления продуктами коммерческого банка?
25. Как формируется ценовая политика продуктов в системе управления продуктами банка
26. Какие основные банковские продукты предлагаются частным лицам?
27. Какие преимущества и недостатки у потребительских кредитов для частных лиц?
28. Что входит в активные операции?
29. Какие операции называют активными?
30. Сколько этапов в продажах?

### **Оценка сформированности компетенции: ПК 1.1**

1. Что такое передвижение банковских продуктов?
2. Что такое коммуникативные связи банка с рынком?
3. Что включают коммуникативные связи банка с рынком?
4. Назовите элементы комплекса продвижения
5. Какие есть мотивационные факторы частных клиентов банка?
6. Какие есть мотивационные факторы корпоративных клиентов банка?
7. Какие есть способы продвижения банковских продуктов
8. Что такое банковская реклама
9. Что такое связи с общественностью
10. В чем разница между банковской рекламой и связями с общественностью
11. Что такое имиджевая реклама?
12. Назовите преимущества имиджевой рекламы
13. Что такое брендинг?
14. Назовите задачи брендинга

15. Назовите этапы создания бренда
16. Чем отличается имиджевая реклама от брендинга?
17. Что такое продуктовая реклама?
18. Что такое стимулирование сбыта?
19. Что включает в себя стимулирование сбыта
20. Что означает формирование общественного сбыта
21. Какие бывают виды сбыта
22. Что такое спонсоринг?
23. Какие есть принципы спонсоринга
24. Назовите мотивы спонсоринга
25. Назовите задачи спонсоринга
26. Какие преимущества может получить компания от участия в спонсорских мероприятиях?
27. Какие критерии следует учитывать при выборе спонсорского мероприятия для компании?
28. Какие виды спонсорства существуют и как они могут быть использованы в маркетинговых целях?
29. Какие успешные примеры спонсорских кампаний можно упомянуть и какие уроки можно извлечь из их опыта для других компаний?
30. Какие факторы следует учитывать при разработке стратегии спонсорства для компании в рамках ее маркетинговых целей?

#### **Оценка сформированности компетенции: ПК 1.4**

1. Что представляет собой продуктовая линейка банка?
2. Какова цель создания продуктовой линейки банка?
3. Какие основные категории продуктов могут входить в продуктовую линейку банка?
4. Как банк решает, какие продукты включить в свою продуктовую линейку?
5. Какие преимущества имеет разнообразие продуктов в линейке банка для клиентов?
6. Как можно оптимизировать продуктовую линейку банка?
7. Что такое кросс-продажи в рамках продуктовой линейки банка?
8. Как влияет продуктовая линейка банка на его конкурентоспособность?
9. Какие риски могут возникнуть при управлении продуктовой линейкой банка?
10. Что такое каналы продаж банковских продуктов?
11. Какие основные виды каналов продаж банковских продуктов существуют?
12. Каким образом филиалы банка являются каналом продаж банковских продуктов?
13. В чем заключается роль интернет-банкинга как канала продаж банковских продуктов?

14. Как мобильные приложения помогают в продаже банковских продуктов?

15. Как банкоматы могут быть использованы в качестве канала продаж банковских продуктов?

16. Что представляют собой колл-центры в системе каналов продаж банковских продуктов?

17. Как работают партнерские точки продаж в продаже банковских продуктов?

18. Чем отличается продажа банковских продуктов от продажи товаров или услуг других отраслей?

19. Какова роль маркетинга в продвижении продуктовой линейки банка?

20. Как оценить эффективность продуктовой линейки банка?

21. Какие стратегии развития продуктовой линейки могут быть эффективны для банка?

22. Какие факторы следует учитывать при выборе каналов продаж для конкретного банковского продукта?

23. Какие банковские продукты обычно используются средними компаниями?

24. Какие банковские продукты наиболее востребованы малым бизнесом?

25. Какие особенности банковских продуктов наиболее привлекательны для крупных компаний?

26. Какие кредитные условия могут предоставляться банками малому бизнесу?

27. Какие инвестиционные продукты могут быть предложены среднему бизнесу?

28. Какие услуги по управлению финансами могут быть предоставлены банками малому бизнесу?

29. Какие специализированные услуги могут быть доступны для малых, средних и крупных компаний?

30. Какую роль играет презентация продукта или услуги на этапе продажи?

### **Оценка сформированности компетенции: ПК 1.6**

1. Что такое банковский продукт?

2. Что собой представляет банковская услуга?

3. Как можно классифицировать операции коммерческого банка?

4. В чем состоит основная цель деятельности коммерческого банка?

5. Кто является клиентом коммерческого банка?

6. Дайте характеристику показателю уровня трудоемкости услуги/продукта.

7. Какие критерии можно использовать для классификации банковских услуг по способу предоставления?

8. Что такое продуктовая линейка?

9. Какие основные типы банковских услуг можно выделить?

10. Перечислите факторы, влияющие на конкурентоспособность банковских услуг?
11. Какие факторы следует учитывать при разработке новых продуктов для продуктовой линейки?
12. Какие стратегии могут помочь банку диверсифицировать свою продуктовую линейку?
13. Что включает в себя продуктовая линейка компании?
14. Какие этапы включает процесс управления продуктами в банке?
15. Каким образом банковские услуги могут способствовать развитию экономики?
16. В чем отличие между банковскими услугами для физических и юридических лиц?
17. Какие критерии могут быть использованы для классификации банковских услуг по целевой аудитории?
18. Каким образом банк определяет целевую аудиторию для своих продуктов?
19. Определите преимущества, которые может получить банк благодаря широкой продуктовой линейке
20. Что такое иерархический метод классификации банковских услуг?
21. Какова система управления продуктами в коммерческом банке?
22. Как оценить эффективность продуктовой линейки?
23. Какие методы и инструменты используются для анализа спроса на продукты банка?
24. Опишите какие основные цели управления продуктами преследует коммерческий банк
25. Какие этапы включает процесс разработки новых продуктов в банке?
26. Назовите основные категории продуктов, которые банк предоставляет своим клиентам
27. Перечислите какие показатели эффективности можно использовать для оценки продуктовой линейки банка
28. Как компания может расширить свою продуктовую линейку?
29. Что такое критерий классификации банковских услуг по типу?
30. Какие тенденции в потреблении банковских услуг можно наблюдать сегодня?

### **Оценка сформированности компетенции: ПК 2.2**

1. Какие методы ценообразования могут использовать банки?
2. Что собой представляет банковская услуга?
3. Что представляет собой пассивные операции?
4. Какая предусмотрена классификация банковских операций?
5. Как формируется ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом?
6. Дайте понятие жизненного цикла банковского продукта.
7. Какие выделяют этапы жизненного цикла банковского продукта?
8. Что такое ценовая политика банка?

9. Дайте понятие продуктовой линейки
10. Что такое иерархический метод классификации банковских услуг?
11. Назовите основные критерии классификации банковских услуг
12. Назовите инструменты для управления продуктами
13. Какие элементы содержит продуктовая линейка для корпоративных клиентов?
14. Дайте определение понятию продуктовой линейки
15. Что такое политика банка в области продаж банковских продуктов?
16. Что собой представляет иерархический метод классификации банковских услуг?
17. Что такое фронт–офис продаж банка?
18. Охарактеризуйте клиентоориентированный подход
19. Назовите условия успешной продажи банковского продукта
20. Назовите этапы продажи банковских продуктов и услуг
21. Назовите методы продажи банковских продуктов и услуг
22. Что такое коммуникативные связи банка с рынком?
23. Какие классификации клиентов банка существуют?
24. Назовите психологические типы клиентов
25. Что такое продуктовая реклама или стимулирование сбыта?
26. Определите понятие «продажа»
27. Назовите особенности продажи банковских продуктов и услуг
28. Назовите виды электронных каналов продаж банковских продуктов
29. Что такое пакетирования банковских продуктов?
30. Определите суть перекрестных продаж cross-sales.

## **ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА**

### **Условия проведения промежуточной аттестации**

Контрольная работа проводится в группе в количестве – не более 20 человек.

Количество вариантов задания – каждому обучающемуся один вариант контрольной работы путем случайного выбора.

Время выполнения задания – 90 минут

### **Перечень критериев для оценки уровня освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации (контрольная работа):**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Оценка</b>
Обучающийся затрудняется с ответом на поставленные вопросы, допускает существенные ошибки при изложении теоретического материала, демонстрирует серьезные пробелы в знаниях, не владеет категориальным аппаратом, испытывает сложности при выполнении практических заданий, отказывается отвечать на дополнительные вопросы или дает неверные ответы.	Неудовлетворительно
Обучающийся в целом демонстрирует усвоение основного	Удовлетворительно

материала по курсу, но дает неполные, ошибочные ответы на поставленные вопросы, в его ответах отсутствует аргументация, нарушена логика изложения, обучающийся затрудняется с ответами на дополнительные вопросы, в недостаточной степени владеет категориальным аппаратом, не имеет надлежащих знаний о проблемах курса.	
Обучающимся даны достаточно полные и логически выстроенные ответы на поставленные вопросы, обучающийся демонстрирует владение теоретическим материалом и сформированность умений и навыков выполнения практических заданий, однако, им допускаются отдельные ошибки и неточности в ответах на вопросы и(или) при решении практических задач, ответы являются недостаточно аргументированными или неполными.	Хорошо
Обучающийся грамотно, последовательно и логически стройно дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, не затрудняется с ответом на дополнительные вопросы, подкрепляет приводимые аргументы примерами из практики, демонстрирует свободное владение материалом курса, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и анализировать излагаемый материал, не допуская ошибок.	Отлично

### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Знать:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p><b>Уметь:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,	<p><b>Знать:</b> номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p> <p><b>Уметь:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</p>

необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<b>Знать:</b> современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования <b>Уметь:</b> применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<b>Знать:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности <b>Уметь:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<b>Знать:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений <b>Уметь:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<b>Знать:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности <b>Уметь:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<b>Знать:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности <b>Уметь:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или

	интересующие профессиональные темы
<p>ОК 11</p> <p>Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p><b>Знать:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; банковские продукты и услуги.</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p>
<p>ПК 1.1</p> <p>Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p>	<p><b>Знать:</b> содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов.</p> <p><b>Уметь:</b> оформлять договоры банковского счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку непоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов</p> <p><b>Практический опыт:</b> осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов</p>
<p>ПК 1.4</p> <p>Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p><b>Знать:</b> системы межбанковских расчетов; порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации; типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов</p> <p><b>Уметь:</b> исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами;</p>

	<p>вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в учете межбанковские расчеты; использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов.</p> <p><b>Практический опыт:</b> осуществления межбанковских расчетов</p>
<p>ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p>	<p><b>Знать:</b> виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; типичные нарушения при совершении операций с платежными картами.</p> <p><b>Уметь:</b> консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами</p> <p><b>Практический опыт:</b> обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт</p>
<p>ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов</p>	<p><b>Знать:</b> законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве; гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора; законодательство Российской Федерации об ипотеке; законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; состав кредитного дела и порядок его ведения; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций</p> <p><b>Уметь:</b> составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела;</p> <p><b>Практический опыт:</b> осуществления и оформления выдачи кредитов</p>

### Шкала оценивания контролируемых компетенций

Процент результативности правильных ответов	Качественная оценка	
	Балл (отметка)	
86- 100	5	Отлично
80-85	4	Хорошо
70-79	3	Удовлетворительно
менее 70	2	Неудовлетворительно

Вариант контрольной работы формируется из заданий, перечисленных по компетенциям.

*Приложение № 3 Рабочая программа учебной  
практики (включая фонд оценочных средств).*

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА**

---



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА** **Учебной практики**

**«Выполнение работ по одной или нескольким  
профессиям рабочих, должностям служащих»**

**по программе  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**программа профессиональной подготовки по профессии рабочего,  
должности служащего 20002 Агент банка**

Чебоксары, 2023

Рабочая программа Учебной «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 67 (зарегистрировано в Минюсте РФ 26 февраля 2018 г. № 50135)

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчики: Пахомова Ольга Александровна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент и экономика»

Программа одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и экономика» (протокол № 6, от 04.03. 2023).

## 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**1.1. Цель учебной практики.** Целью учебной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, соответствующих виду профессиональной деятельности, ознакомление с современным учреждением банка, приобретение опыта практической работы по приобретаемой специальности.

**1.2. Поставленная цель раскрывается и конкретизируется последовательным и взаимосвязанным решением ряда основных задач:**

- закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе обучения;
- освоение вида профессиональной деятельности;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- адаптация студентов к конкретным условиям деятельности финансово-кредитных учреждений;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике.

**1.3. Вид практики:** учебная практика по профессиональному модулю ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

**1.4. Способы проведения учебной практики:**

- стационарная;
- выездная.

Стационарная учебная практика проводится в профильной организации, расположенной на территории г.Чебоксары.

Выездная учебная практика проводится в профильных организациях за пределами г. Чебоксары.

Учебную практику обучающиеся Филиала проходят на основании договоров, заключаемых между Филиалом и организациями, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемых в рамках образовательной программы. Срок прохождения учебной практики (72 часа) в соответствии с графиком учебного процесса.

Реализация учебной практики профессионального модуля предусматривает выполнение работ в форме практической подготовки обучающихся.

Практическая подготовка при реализации учебной практики организуется в выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, а также демонстрации практических навыков, выполнение, моделирование обучающимися определенных видов работ для решения практических задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью в условиях, приближенных к реальным профессиональным.

#### **1.4. Перечень планируемых результатов обучения по учебной практики**

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен обладать **общими компетенциями:**

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

**профессиональными компетенциями:**

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты

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

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

В результате освоения программы данного вида практики обучающийся должен обладать следующими знаниями, умениями и практическим опытом:

**Должен знать**

- 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;
- 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.

**Должен уметь:**

- 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.

### **Должен получить практический опыт:**

- осуществления поиска информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявления мнения клиентов о качестве банковских услуг и представлении информации в банк;
- выявления потребности клиентов;
- определения преимущества банковских продуктов для клиентов; ориентировании в продуктовой линейке банка.

### **1.5. Место учебной практики в учебном плане**

Учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках программы «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Учебная практика «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является промежуточным этапом формирования компетенций в процессе освоения ОП.

Содержание практики является логическим продолжением разделов общепрофессиональных дисциплин общегуманитарного цикла и служит основой для последующего изучения разделов, посвящённых осуществлению кредитных операций, прохождения преддипломной практик, а также формирования компетенций, связанных с осуществлением банковского дела.

Учебная практика «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» базируется на учебных дисциплинах Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка.

Знания, умения и навыки, приобретаемые студентами в результате прохождения практики, будут использоваться в: организации работы работников банка, осуществляющих кредитные операции.

Результаты обучения, полученные при прохождении учебной практики, являются основой для формирования профессиональных умений, навыков и компетенций в сфере осуществления кредитных операций.

Формой промежуточной аттестации знаний обучаемых по очной форме обучения является зачет с оценкой.

## 2. Структура и содержание учебной практики

### 2.1. Объем учебной практики и виды учебной работы по очной форме обучения

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Учебная нагрузка обучающегося (всего)</b>	72
<b>Объем работы обучающихся по взаимодействию с преподавателем</b>	
в том числе:	
лекции	
практическая подготовка	68
консультации	
курсовые работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	2
<b><i>Форма промежуточной аттестации по дисциплине: зачет с оценкой. (2 семестр). 2 часа</i></b>	

### 2.3. Тематический план и содержание учебной практики по очной форме обучения

Наименование разделов и тем	Содержание материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
<i>Подготовительный этап:</i>	<p><b>Содержание материала</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор места прохождения практики;</li> <li>- получение направления на практику;</li> <li>- получение материалов для прохождения практики (дневник, программа);</li> <li>- изучение программы практики, размещенной на сайте Филиала;</li> <li>- ознакомление с рекомендованной литературой, правовыми основами деятельности организации - базы практики, ее структурой;</li> <li>- подготовка плана (графика) практики;</li> <li>- получает направление на практику.</li> </ul> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>	<b>2</b>	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ОК 10; ОК 11; ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 1.6; ПК 2.2
<i>Основной этап:</i>	<p><b>Содержание материала</b></p> <p>Ознакомление с организацией деятельности банка.            Общая характеристика учетно-операционной работы.            Организация документооборота и внутрибанковского контроля.            Кассовые операции.            Депозитные операции.            Виды работ: составить отчет по учебной практике, отвечая на вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– порядок заполнения регистров аналитического и синтетического учета;</li> <li>– порядок исправления ошибок;</li> <li>– автоматизация учетно-аналитической работы;</li> <li>– заполнение банковской документации;</li> <li>– формирование документов, порядок их хранения;</li> <li>– ознакомление с графиком документооборота и с режимом обслуживания клиентов;</li> <li>– прием и проверка документов на выдачу и получение наличных денег, ценностей, бланков;</li> </ul>	<b>64</b>	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ОК 10; ОК 11; ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 1.6; ПК 2.2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ведение кассовых журналов по приходу и расходы кассы;</li> <li>– сверка с кассой итогов оборотов за день;</li> <li>– контроль за оприходованием вечерней кассой выручки, поступившей от организаций через инкассаторов;</li> <li>– оформление документов при получении подкреплений и сдаче излишков в РКЦ;</li> <li>– депозитная политика банка;</li> <li>– срочные депозиты;</li> <li>– договор депозитного счета;</li> <li>– порядок открытия депозитного счета;</li> <li>– процентные ставки по счетам срочных депозитов;</li> <li>– процедура начисления процентов; порядок закрытия депозитного счета;</li> <li>– страховые взносы в фонд страхования вкладов;</li> <li>– вклады населения; виды вкладов и характеристика их основных условия;</li> <li>– порядок оформления вкладов; размер процентных ставок;</li> <li>– отражение в учете вкладных операций, начислений и выплаты процентов вкладчикам; правовой режим вклада;</li> <li>– завещание;</li> <li>– доверенность по вкладам;</li> </ul>		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<i>Заключительный этап:</i>	<b>Содержание материала</b>	<b>2</b>	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ОК 10; ОК 11; ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 1.6; ПК 2.2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-обработка и анализ полученных материалов по результатам практики;</li> <li>- с учетом отзыва руководителя подготовка к защите отчета по практике;</li> <li>- защита отчета.</li> </ul>		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>2</b>	

Студенты допускаются к работе только после прохождения вводного инструктажа по технике безопасности и первичного инструктажа на рабочем месте.

Руководитель практики от образовательной организации проводит консультации (занятия) по вопросам практики, где конкретизируются ее цели и задачи, обсуждается выбор студентом индивидуального задания для прохождения практики (примерные образцы индивидуального задания представлены в рабочей программе учебной дисциплины), а также согласовывается индивидуальный план-график прохождения учебной практики.

Индивидуальное задание выбирается обучающимся из предложенных в рабочей программе, либо составляется самостоятельно, после чего оформляется по установленным правилам и согласовывается с руководителем практики от Филиала. Перед прохождением практики обучающийся получает у руководителя практики направление на практику. Студент обязан ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) посещать место практики, подчиняться графику работы органа, являющегося местом практики.

### **Рекомендации по содержанию этапов (разделов) учебной практики**

Этапами практики являются ступени, которые должен пройти обучающийся для того, чтобы освоить необходимый объем компетенций. Для каждого этапа практики руководителем организации формируются конкретные задания.

На *подготовительном этапе* практики предусматривается знакомство с местом прохождения практики с целью изучения нормативно-правовых актов, определяющих правовую основу деятельности соответствующих учреждений, их задачи и структуру.

Общий порядок подготовки кафедры к прохождению студентами практики следующий:

ответственный по кафедре распределяет студентов по организациям, на базе которых они будут проходить практику и разрабатывает проект приказа о прохождении ими практики;

руководители практики от кафедры совместно с руководителями практик от профильных организаций уточняют программу практики и индивидуальные задания для каждого студента с учетом их должностного предназначения;

руководители практики от кафедры записывают тему и содержание индивидуального задания каждому студенту;

ответственный по кафедре организует общее собрание студентов, на котором раскрывает цели и задачи практики, содержание программы и порядок отчета об их выполнении.

На **втором - основном этапе** обучающимся на практике предлагается принять участие в конкретных мероприятиях: присутствовать на консультациях по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оценивать состояние расчетного счета клиентов, оформлять выписки из лицевых счетов клиентов, оформлять операции по корреспондентскому счету.

Обучающиеся выполняют индивидуальное задание, выдаваемой непосредственным руководителем от организации. В отчете данный этап практики может быть отражен в виде описания личных функциональных обязанностей, реализуемых обучающимся на рабочем месте, и практических результатов, достигнутых в процессе прохождения практики.

#### Содержание учебной практики в банковских организациях

Во время прохождения учебной практики в банковских организациях обучающийся обязан ознакомиться с организацией деятельности банка; охарактеризовать учетно-операционную работу; изучить организацию документооборота и внутрибанковского контроля, кассовые и депозитные операции; составить отчет по учебной практике, отвечая на вопросы программы практики.

**На заключительном этапе** практики предполагается оформление результатов, полученных за весь период практики, в виде итогового отчета. Защита отчетов.

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Образовательные технологии

3.1.1. В учебном процессе широко используются активные и интерактивные формы обучения. В сочетании с внеаудиторной самостоятельной работой это способствует формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся.

#### 3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия компьютерного класса, объединенного в локальную сеть с доступом к сети Интернет.

Для материально-технического обеспечения практики используются специальные помещения. Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий Практическое занятие, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для самостоятельной работы обучающихся помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Перечень специальных помещений ежегодно обновляется и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

Состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения ежегодно обновляется, утверждается и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

Тип и номер помещения	Перечень основного оборудования и технических средств обучения	Программное обеспечение	Информация о праве собственности (реквизиты договора, номер лицензии и т.д.)
Кабинет междисциплинарных курсов № 204 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)	<u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; стенды <u>Технические средства обучения:</u> компьютерная техника; мультимедийное оборудование (проектор, экран)	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2B1E-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3K/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		Windows 7 OLPNLAcdmс	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое

			программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		Zoom	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
<p>Мастерская учебный банк № 102 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; стенды <u>Технические средства обучения:</u> компьютерная техника; мультимедийное оборудование (телевизор)</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2В1Е-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		Windows 7 OLPNLAcdmc	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		Zoom	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся № 103а (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> Комплект мебели для учебного процесса; <u>Технические средства обучения:</u> персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года.	Band S: 150-249 Номер лицензии 2В1Е-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		MS Windows 10 Pro	договор № 392_469.223.3К/19 от 17.12.19 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)

		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
Читальный зал (специализированный кабинет), оборудованный компьютерами с выходом в сеть Интернет № 104 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)	<u>Оборудование:</u> Комплект мебели; книгохранилище <u>Технические средства обучения:</u> персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года.	Band S: 150-249 Номер лицензии 2В1Е-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		MS Windows 10 Pro	договор № 392_469.223.3К/19 от 17.12.19 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)

### 3.3. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд Филиала имеет электронные образовательные и информационные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС), включающие электронный каталог и полнотекстовые документы:

- «ЛАНЬ» - [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)
- Образовательная платформа Юрайт - <https://urait.ru>

#### 3.3.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Алексеева, Д. Г. Банковский вклад и банковский счет. Расчеты : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин, Р. З. Загиров ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 243 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11414-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518419>

Алексеева, Д. Г. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10276-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517665>

Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531762>.

Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531564>.

Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510074>

### Дополнительная литература

Дворецкая, А. Е. Деятельность кредитно-финансовых институтов : учебник для среднего профессионального образования / А. Е. Дворецкая. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 555 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17005-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532184>.

Кропин, Ю. А. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. А. Кропин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 346 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17126-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532420>

Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531425>

### Периодика

Банковское обозрение: научный журнал – Текст: электронный - URL: <https://bosfera.ru/journal?created=1>

Финансовые рынки и банки: научный журнал – Текст: электронный - URL: <http://www.finmarketbank.ru/>

Научный вестник: финансы, банки, инвестиции: научный журнал. - Текст : электронный. - URL: <http://fbi.cfuv.ru/>

Банковское дело: журнал о теории и практике банковского бизнеса – Текст: электронный - URL: <https://www.bankdelo.ru/>

### **3.3.2. Электронные издания**

Профессиональная база данных и информационно-справочные системы	Информация о праве собственности (реквизиты договора)
Портал банковского аналитика <a href="https://analizbankov.ru/">https://analizbankov.ru/</a>	Портал предназначен как для банковских аналитиков, так и для клиентов банков.. На сайте в удобном виде представлена обработанная аналитическая информация, собранная из открытых источников (Банк России, рейтинговые агентства, АСВ и другие). Клиенты банков найдут информацию о финансовом состоянии своего банка, которую легко отслеживать каждый месяц сразу после выхода новой отчетности банка.
Портал Bankeer.ru <a href="https://bankeer.ru/">https://bankeer.ru/</a>	Bankeer.ru - это независимый сервис подбора и сравнения финансовых продуктов. Для каждой категории финансовых продуктов создано множество фильтров, которые сэкономят время и сделают подбор наиболее точным.
Банки и финансы: вклады, кредиты, ипотека <a href="https://bnkf.ru/">https://bnkf.ru/</a>	BNKF — проект, который собирает данные с сайтов банков, их обрабатывает, систематизирует и предоставляет в удобном формате. Представлена полная информация о всех банках в России, обзор всех банковских вкладов России, предложения по кредитам и ипотеке..
Портал менеджеров: менеджмент и управление: <a href="http://tomanage.ru/">http://tomanage.ru/</a>	Обучающее Сообщество для менеджеров, которые стремятся достичь успеха за счет постоянного совершенствования своих профессиональных навыков

	<p>и приобретения новых знаний.</p> <p>На данном интернет-ресурсе можно получать информацию для продвижения бизнеса, изучить статьи, тематические новости, распределенные на разделы.</p>
<p>Университетская информационная система РОССИЯ <a href="https://uisrussia.msu.ru/">https://uisrussia.msu.ru/</a></p>	<p>Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права. свободный доступ</p>
<p>научная электронная библиотека Elibrary <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a></p>	<p>Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 26 млн научных статей и публикаций, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4800 журналов в открытом доступе свободный доступ</p>
<p>сайт Института научной информации по общественным наукам РАН. <a href="http://www.inion.ru">http://www.inion.ru</a></p>	<p>Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам ведутся с начала 1980-х годов. Общий объем массивов составляет более 3 млн. 500 тыс. записей (данные на 1 января 2012 г.). Ежегодный прирост — около 100 тыс. записей.</p> <p>В базы данных включаются аннотированные описания книг и статей из журналов и сборников на 140 языках, поступивших в Фундаментальную библиотеку ИНИОН РАН.</p> <p>Описания статей и книг в базах данных снабжены шифром хранения и ссылками на полные тексты источников из Научной электронной библиотеки.</p>
<p>Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс] – <a href="http://www.edu.ru">http://www.edu.ru</a></p>	<p>Федеральный портал «Российское образование» – уникальный интернет-ресурс в сфере образования и науки.</p> <p>Ежедневно публикует самые актуальные новости, анонсы событий, информационные материалы для широкого круга читателей. Еженедельно на портале размещаются эксклюзивные материалы, интервью с ведущими специалистами – педагогами, психологами, учеными, репортажи и аналитические статьи.</p> <p>Читатели получают доступ к нормативно-правовой базе сферы образования, они могут пользоваться самыми различными полезными сервисами – такими, как онлайн-тестирование, опросы по актуальным темам и т.д.</p>

### **3.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по практике**

В процессе прохождения практики обучающемуся необходимо:

- ознакомиться с характеристикой банка, наличием лицензий, организационной структурой банка, составом обслуживаемых клиентов; изучить Инструкции Банка России;

- своевременно и тщательно выполнять указания практического работника (руководителя практики от профильной организации).

При выполнении различных видов работ на практике обучающемуся целесообразно пользоваться такими методиками, как: анализ инструкций Банка России и применение их в конкретных ситуациях; обсуждение с практическим работником возникающих сложных вопросов в ходе обслуживания клиентов организации по месту прохождения практики; анализ конкретных ситуаций при выполнении заданий программы практики.

Во время прохождения учебной практики используются следующие технологии: проведение ознакомительной лекции руководителем практики от кафедры Института; ознакомительная беседа с руководителем практики от профильной организации, выбранной в качестве базы для прохождения практики; инструктаж по технике безопасности; инструктаж по правилам внутреннего распорядка и охраны труда в органе (организации); обучение приемам работы с документами в органе (организации); обучение методам составления и оформления документов; самостоятельная работа обучающихся под контролем руководителя практики от кафедры и руководителя от органа (организации); обсуждение с руководителем практики от органа (организации) вопросов применения права; обучение правилам написания отчета о практике; общее обсуждение отчетов о практике и их защита, а также специальные методики проведения научных и практических исследований в банковском деле. В зависимости от характера выполняемой работы обучающийся также может использовать научно-исследовательские технологии, связанные с поиском и обработкой источников.

В качестве учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся в период прохождения ими учебной практики являются:

- Положения о практической подготовке

- настоящая программа учебной практики, индивидуальные задания руководителей практики, методические рекомендации.

Руководство учебной практикой от кафедры осуществляется руководителем практики, рекомендованным кафедрой.

Руководство учебной практикой от органа или организации осуществляется руководителем практики, который назначается руководителем соответствующего органа или организации.

### **3.5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Учебная практика является одной из основных профессиональных дисциплин для обучающихся по специальности 38.02.07 «Банковское дело» квалификация выпускника - специалист банковского дела.

Основными формами производственной работы являются практическая подготовка.

Практическая подготовка может и должна быть использована для становления личности банковского работника на основе выявления и реализации потенциальных способностей обучающихся. Практические занятия должны строиться таким образом, чтобы преподаватель был уверен в том, что ничего не упущено, старался руководить ходом своих мыслей, начиная с наиболее простых предметов, и поднимался постепенно к познанию наиболее сложных; избегал предубеждений и неясности, консерватизма и инертности в процессе проведения занятия; стремился к тому, чтобы отсутствие какой-либо методики, ее недооценка не наложили негативный отпечаток на конкретные результаты изучения дисциплины.

В процессе познания обучающимися основных положений изучаемого курса нельзя использовать какой-либо один метод: нужно применять несколько методов одновременно. На этих занятиях происходит закрепление знаний, развитие необходимых умений и навыков, творческих способностей обучающихся. В процессе опроса у преподавателя может возникнуть необходимость задать уточняющие вопросы. Их лучше ставить в конце ответа обучающегося. Надо добиваться того, чтобы у обучающегося четко усваивалась взаимосвязь основных понятий, проявились его творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала.

Практическая подготовка проводится с целью усвоения лекционного теоретического курса, углубления и расширения познаний обучающихся. Они призваны научить самостоятельно рассуждать, аргументировать теоретические положения, делать выводы и отстаивать собственную точку зрения.

Одним из методов изучения данного курса является самостоятельная работа, включающая изучение теоретических трудов, учебных пособий, отечественного и международного законодательства в банковской сфере, практики ведения расчетных операций банка.

По окончании практики проводится зачет с оценкой.

### **3.7. Методические указания для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по освоению дисциплины**

В случае необходимости при обращении лиц с ограниченными возможностями здоровья в Центр карьеры Филиала им может быть оказано содействие в определении мест прохождения практики с учетом ограничений по состоянию здоровья.

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования" для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается программа практики, которая осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких

студентов.

При входе в здание Филиала размещены вывески с графиком работы организации, выполненные рельефноточечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне. Обеспечен доступ обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию образовательной организации, предусмотрено место для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого обучающегося.

В аудитории 103 имеются специальные места для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по каждому виду нарушений здоровья: опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения. Первые столы в ряду у окна и в среднем ряду предусмотрены для обучаемых с нарушениями зрения и слуха, с заменой двухместных столов на одноместные, а для обучаемых, передвигающихся в кресле-коляске, предусмотрено одно специально оборудованное место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами столов. На первом этаже обустроена туалетная кабина доступная для маломобильных студентов.

Комплексная информационная система для ориентации и навигации инвалидов в архитектурном пространстве образовательной организации включает визуальную информацию.

Созданы необходимые условия для оказания первой медицинской помощи, осуществления профилактических мероприятий, пропаганды гигиенических знаний и здорового образа жизни среди студентов в виде лекций и бесед, наглядной агитации.

Для обеспечения взаимодействия и сопровождения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью филиалом организовывается повышение квалификации для преподавателей, работающих с инвалидами.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Контроль и оценка результатов освоения умений и усвоения знаний

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>		
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;	Студент способен: 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	<b>Текущий контроль</b> Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательной организации за выполнением обучающимся практических заданий; экспертный анализ записей в дневнике практиканта; внеаудиторная самостоятельная работа; <b>Итоговый контроль:</b> Анализ отчета по практике; защита отчета по практике,

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
консультировать клиентов по тарифам банка; выбирать схемы обслуживания, выгодные для клиента и банка; формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;	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;	выполнение индивидуальных заданий Зачет с оценкой. Оценка знаний и умений осуществляется по 5-ти бальной системе.
<b>Знания:</b>		
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; 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;	Студент знает определение 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; 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; актов Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, о персональных данных, о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг, о залогах и поручительстве, об ответственности за неисполнение условий договора, порядок оформления и учета межбанковских кредитов; охарактеризовать нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите), о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери;	<b>Текущий контроль</b> Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательной организации за выполнением обучающимся практических заданий; экспертный анализ записей в дневнике практиканта; внеаудиторная самостоятельная работа; <b>Итоговый контроль:</b> Анализ отчета по практике; защита отчета по практике, выполнение индивидуальных заданий Зачет с оценкой. Оценка знаний и умений осуществляется по 5-ти бальной системе.
<b>Иметь практический опыт:</b>		
в: осуществлении поиска информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;	Студен умеет осуществлять поиск информации о состоянии рынка банковских продуктов и	<b>Текущий контроль</b> Непосредственное наблюдение руководителем практики от

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
выявлении мнения клиентов о качестве банковских услуг и представлении информации в банк; выявлении потребности клиентов; определении преимущества банковских продуктов для клиентов; ориентировании в продуктовой линейке банка;	услуг; выявлять мнения клиентов о качестве банковских услуг и представлении информации в банк; выявлять потребности клиентов; определять преимущества банковских продуктов для клиентов; ориентироваться в продуктовой линейке банка;	образовательной организации за выполнением обучающимся практических заданий; экспертный анализ записей в дневнике практиканта; внеаудиторная самостоятельная работа; <b>Итоговый контроль:</b> Анализ отчета по практике; защита отчета по практике, выполнение индивидуальных заданий Зачет с оценкой. Оценка знаний и умений осуществляется по 5-ти бальной системе.

## 4.2 Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>Вид профессиональной деятельности: «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)»</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>уметь:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <b>знать:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	<b>Фронтальная форма:</b> 1. Собеседование. 2. Проверка отчетной документации. 3. Проверка выполнения индивидуальных заданий. <b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>уметь:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p><b>знать:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p><b>уметь:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>знать:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p><b>уметь:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>знать:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>уметь:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>знать:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p><b>уметь:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p><b>знать:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><b>уметь:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><b>знать:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p><b>уметь:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p><b>знать:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов</p> <p><b>уметь:</b> оформлять договоры банковского счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	<p>прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов</p> <p><b>знать:</b> содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов.</p>	
<p>ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления межбанковских расчетов</p> <p><b>уметь:</b> исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами; вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в учете межбанковские расчеты; использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов.</p> <p><b>знать:</b> системы межбанковских расчетов; порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации; типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	<p><b>иметь практический опыт:</b> обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт</p> <p><b>уметь:</b> консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами</p> <p><b>знать:</b> виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; типичные нарушения при совершении операций с платежными картами.</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления и оформления выдачи кредитов</p> <p><b>уметь:</b> составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела;</p> <p><b>знать:</b> законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве; гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора; законодательство Российской Федерации об ипотеке; законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; состав кредитного дела и порядок его ведения; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>

### 4.3. Указание форм отчетности по практике

**Форма отчетности по учебной практики** - зачет с оценкой.

Организация проведения практики, осуществляется непосредственно в профильной организации. Для обучающихся заочной формы обучения допускается проведение практики по месту работы если деятельность соответствует формированию компетенций по образовательной программе соответствующего профиля.

Для руководства практикой, проводимой в организациях, назначается руководитель (руководители) практики от организации Чебоксарский институт (филиал) Московского политеха из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу данной организации.

Для руководства практикой, проводимой в профильной организации, назначаются руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу организации, организующей проведение практики (далее - руководитель практики от организации), и руководитель (руководители) практики из числа работников профильной организации (далее - руководитель практики от профильной организации).

Руководитель практики от организации:

составляет рабочий график (план) проведения практики;

разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;

участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;

осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП ВО;

оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;

оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Руководитель практики от профильной организации:

согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;

предоставляет рабочие места обучающимся;

обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

При проведении практики в профильной организации руководителем практики от организации и руководителем практики от профильной организации составляется совместный рабочий график (план) проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом руководителя организации или иного уполномоченного им должностного лица с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией или профильной организацией, а также с указанием вида и срока прохождения практики.

Обучающиеся в период прохождения практики:

выполняют индивидуальные задания, предусмотренные программами практики;

соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;

соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Результаты прохождения практики оцениваются и учитываются в порядке, установленном организацией.

Оценка формирования умений, знаний и опыт практической деятельности характеризующих этапы формирования компетенций, при проведении практики определяется в процессе собеседования, проверки отчетной документации и выполнением индивидуального задания.

Собеседование проводится руководителем практики от института (филиала) перед итоговой аттестацией индивидуально.

Форма и вид отчетности обучающихся о прохождении учебной практики устанавливается Чебоксарским институтом (филиалом) Московского политехнического университета и кафедрой.

К отчетным документам относятся:

– индивидуальное задание обучающемуся на учебную практику (Приложение № 2);

– совместный рабочий график проведения учебной практики (Приложение № 3);

– дневник прохождения учебной практики (Приложение № 4);

– отчет о прохождении учебной практики (Приложение № 5);

– отзыв руководителя учебной практики от профильной организации (Приложение № 6).

Порядок заполнения указанных документов, их содержание и сроки представления на кафедру определяется программой учебной практики.

Формы аттестации результатов учебной практики устанавливаются рабочим учебным планом.

Итоги прохождения учебной практики принимаются руководителем практики от Чебоксарского института (филиала) и обсуждаются на заседании кафедры.

При подведении итогов учебной практики принимается во внимание качество выполнения программы практики и индивидуального задания обучающегося в процессе прохождения практики.

Результаты защиты отчетов по учебной практике оформляются ведомостью и выставляются в зачетную книжку обучающегося.

Учебная практика завершается составлением и защитой каждым обучающимся отчета о практике, который оформляется в соответствии с программой практики. Отчет подписывает сам обучающийся (с указанием

даты), визирует руководитель от профильной организации, на титульном листе проставляется печать организации. Отчет составляется после каждой части практики.

В течение учебной практики обучающиеся ведут дневники практики, записывая в них выполненные этапы, предусмотренные индивидуальным заданием, а также проводят обработку собранных материалов для включения в отчет.

Дневник ведется по установленной форме. Записи делаются ежедневно в конце рабочего дня. В дневник записываются все виды работ выполняемых обучающимся. Обучающийся должен высказать свое мнение и сделать выводы о практике.

По окончании практики руководитель практики от профильной организации проверяет записи в дневнике и оценивает знания обучающегося.

По мере сбора и изучения материалов составляется отчет по следующей структуре: титульный лист, содержание (оглавление), совместный план-график учебной практики, основная часть, список использованных источников и литературы и приложения.

Объем отчета, должен составлять 15 – 20 страниц текста, напечатанного на компьютере шрифтом Times New Roman Cyr № 14 через 1,5 интервала на стандартной бумаге формата А-4. Поля: сверху, снизу, справа – 2 см, слева – 3 см.

Номера страниц отчета, включая приложения, проставляются арабскими цифрами в верхнем правом углу.

Основная часть отчета включает введение, заключение и несколько разделов, каждый из которых нужно начинать с новой страницы.

Список использованных источников и литературы включает нормативные документы, учебную и научную литературу, периодические издания, внутренние документы организации.

Отчет должен быть четким, убедительным, кратким, логически последовательным. Отчет готовится в течение всей учебной практики. Для его оформления в конце практики отводятся два дня.

К отчету также прилагается дневник прохождения учебной практики, отзыв руководителя практики от профильной организации с оценкой работы обучающихся. Дневник и отзыв должны быть заверены подписью и печатью профильной организации и представлены на кафедре.

Аттестация по итогам учебной практики осуществляется в форме защиты отчета о прохождении учебной практики. По итогам аттестации выставляется зачет с оценкой.

Время проведения аттестации определяется рабочим учебным планом по соответствующей форме обучения.

Критериями оценки являются: уровень теоретического осмысления студентами своей практической деятельности (её целей, задач, содержания); степень и качество приобретенных студентами профессиональных умений, овладения общими и профессиональными компетенциями

Итоговой формой контроля по результатам практики является оценка в форме зачета с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Описание</b>
Отлично	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру оформленные в соответствии с требованиями дневник, отчет о прохождении практики; имеет положительную характеристику от руководителя практики; изложил в отчете в полном объеме вопросы по всем разделам практики; во время защиты отчета правильно ответил на все вопросы руководителя практики
Хорошо	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики; имеет положительную характеристику от руководителя практики; в отчете в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; но получил незначительные замечания по оформлению отчетных документов по практике или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики
Удовлетворительно	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики; но получил существенные замечания по оформлению отчетных документов по практике или в отчете не в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики
Неудовлетворительно	Выставляется студенту, который не выполнил программу учебной практики, не подготовил отчета, допускал большое количество пропусков аудиторных занятий, и ответившему неверно на вопросы преподавателя при защите отчета

Образец титульного листа отчета по практике

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА**

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ И ЭКОНОМИКА»

**ОТЧЕТ  
по Учебной практике  
«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям  
служащих»**

обучающегося \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество обучающегося)

Вид практики	<u>учебная</u>
Способ проведения практики	стационарная/выездная <u>(нужное подчеркнуть)</u>
Место прохождения практики	_____
Период проведения практики	_____

Руководитель практики от кафедры

\_\_\_\_\_  
(звание, должность, Ф.И.О. руководителя практики)

Дата защиты практики:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Оценка:

\_\_\_\_\_

Подпись руководителя практики от кафедры

\_\_\_\_\_

## Приложение 2.

### Образец индивидуального задания на практику

#### Индивидуальное задание

#### На Учебную практику «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

(вид практики)

Обучающийся \_\_\_\_\_ курса формы обучения \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.) \_\_\_\_\_

**Целью практики** по «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, соответствующих виду профессиональной деятельности, ознакомление с современным учреждением банка, приобретение опыта практической работы по приобретаемой специальности.

**Задачи учебной практики:**

- закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе обучения;
- освоение вида профессиональной деятельности;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- адаптация студентов к конкретным условиям деятельности финансово-кредитных учреждений;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике.

С целью овладения видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в результате прохождения практики в рамках освоения профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» должен:

**приобрести практический опыт:**

- осуществления поиска информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявления мнения клиентов о качестве банковских услуг и представлении информации в банк;
- выявления потребности клиентов;
- определения преимуществ банковских продуктов для клиентов; ориентировании в продуктовой линейке банка.

**уметь:**

- 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:**

- 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;
- 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.

**Индивидуальное задание на практику:**

---

---

Руководитель практики от \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
кафедры \_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_г.

Руководитель практики от \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
профильной организации \_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия)  
(предприятия, учреждения)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_г

Задание на практику получил (ла):

Обучающийся \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_г. (подпись) (инициалы, фамилия)

### Приложение 3.

#### Образец совместного плана-графика прохождения практики

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА**

### СОВМЕСТНЫЙ ПЛАН - ГРАФИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ обучающегося

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

по Учебной практике «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих» \_\_\_\_\_

(вид практики)

в (на) \_\_\_\_\_

(наименование организации, учреждения, предприятия)

в должности \_\_\_\_\_

#### Содержание плана

№ п/п	Наименование работ	Дни прохождения практики										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Пройти технику безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	+										
2			+									
3				+								
4					+							
5						+						
6							+					
7								+				
8									+			
9										+		
10	Составление отчета о практике.										+	
11	Защита отчета по практике (подготовка итогового отчета; защита итогового отчета - сдача зачета с оценкой)											+

Обучающийся \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)

Руководитель практики от организации (кафедры) Менеджмент и экономика  
\_\_\_\_\_ (должность, ученая, степень, звание) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Руководитель практики от профильной организации (предприятия, учреждения)

\_\_\_\_\_ (должность, ученая, степень, звание)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (подпись)

(МП гербовая/взаимозаменяющая печать)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_ г.

## Приложение 4.

### Образец дневника прохождения практики

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

## Дневник прохождения Учебной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» обучающегося

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

В \_\_\_\_\_ (наименование организации, учреждения, предприятия)

В ДОЛЖНОСТИ \_\_\_\_\_

### СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ

Дата	Вид выполняемой работы	Подпись руководителя практики от профильной организации, учреждения, предприятия	Примечание
	Пройти технику безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	Подпись	Выполнено
		Подпись	Выполнено
	Составление отчета о практике.	Подпись	Выполнено
	Защита отчета по практике (подготовка итогового отчета; защита итогового отчета - сдача зачета с оценкой)	Подпись от кафедры	Выполнено

Обучающийся \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Руководитель практики от  
профильной организации  
(предприятия, учреждения) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) МП (инициалы, фамилия)

Руководитель практики от  
кафедры \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (инициалы, фамилия)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Приложение 5.**  
*Образец характеристики обучающегося*

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

обучающегося \_\_\_\_ курса,

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(наименование организации, учреждения, предприятия)

в должности \_\_\_\_\_

За время прохождения практики \_\_\_\_\_ продемонстрировал(а):

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

За время прохождения практики обучающийся

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

Обучающийся \_\_\_\_\_ овладел навыками

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

\_\_\_\_\_ зарекомендовал(а) себя \_\_\_\_\_

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

Выполнял все поручения руководителя. Пропусков за время практики не имел и подчинялся правилам внутреннего трудового распорядка.

Программу Учебной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» выполнил (а) в полном объеме, достиг(ла) планируемых результатов практики: сформировал (а) необходимые компетенции для решения задач в профессиональной деятельности.

Рекомендуемая оценка \_\_\_\_\_

Руководитель практики от  
профильной организации  
(предприятия, учреждения)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

(МП гербовая/взаимозаменяющая печать)

/ \_\_\_\_\_ /  
(инициалы, фамилия)

**Приложение 6.**  
*Образец отзыва руководителя*

**Отзыв руководителя учебной практики  
по «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих»**

обучающийся(аяся) Чебоксарского института (филиала) Московского политехнического университета, проходил(а) учебную практику по Учебной практике «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»  
в \_\_\_\_\_

В период прохождения практики обучающийся(аяся) \_\_\_\_\_  
работал(а) на должности \_\_\_\_\_.

Оценка уровня сформированности компетенций в ходе прохождения практики:

Код и наименование формируемых компетенций	Оценка уровня сформированности компетенций в ходе прохождения практики
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	
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	

Недостатки и замечания: \_\_\_\_\_ нет

Краткие сведения о выполненных заданиях Все индивидуальные задания выполнены в полном объеме. Компетенции сформированы

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_  
должность, Ф.И.О руководителя, \_\_\_\_\_ подпись (МП гербовая/взаимозаменяющая печать).

## **ОПИСАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ ОТЧЕТА ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ ЗАДАНИЮ**

### **Введение**

1. Берете из индивидуального задания
2. Берете из индивидуального задания
3. Берете из индивидуального задания
4. Берете из индивидуального задания

### **Заключение**

### **Список использованной литературы**

#### **Введение**

Учебную практику по Учебной практике «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» проходил(-а) в \_\_\_\_\_

в должности \_\_\_\_\_

#### **Краткая информация о месте практики**

---

---

---

---

**Целью практики** «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, соответствующих виду профессиональной деятельности, ознакомление с современным учреждением банка, приобретение опыта практической работы по приобретаемой специальности.

#### **Задачи учебной практики:**

- закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе обучения;
- освоение вида профессиональной деятельности;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- адаптация студентов к конкретным условиям деятельности финансово-кредитных учреждений;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике.

С целью овладения видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в результате прохождения практики в рамках освоения «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» должен:

#### **приобрести практический опыт:**

- осуществления поиска информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг;
- выявления мнения клиентов о качестве банковских услуг и представлении информации в банк;
- выявления потребности клиентов;
- определения преимуществ банковских продуктов для клиентов; ориентировании в продуктовой линейке банка.

#### **уметь:**

- 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:**

- 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;
- 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.

## **ОПИСАНИЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ**

1. Берете из индивидуального задания

ОТВЕТ

2. Берете из индивидуального задания

ОТВЕТ

3. Берете из индивидуального задания

ОТВЕТ

4. Берете из индивидуального задания

ОТВЕТ

### **Заключение**

Прохождение учебной практики по «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является важным элементом учебного процесса по подготовке специалиста в области банковского дела.

Во время её прохождения обучающийся применяет полученные в процессе обучения знания, умения и навыки на практике.

За время прохождения практики мною были приобретены познания и навыки в следующих направлениях:

---

---

---

В ходе прохождения практики в \_\_\_\_\_ мною был изучен обширный круг вопросов, таких как

---

---

Процесс прохождения учебной практики способствовал

---

За время прохождения практики я узнал(а):

---

---

---

Также мною были приобретены такие практические навыки, как осуществление поиска информации о состоянии рынка банковских продуктов и услуг; выявление мнения клиентов о качестве банковских услуг и представлении информации в банк; выявление потребности клиентов; определение преимуществ банковских продуктов для клиентов; ориентировании в продуктовой линейке банка; навыки использования электронно-библиотечных систем, Интернета.

### **Список использованной литературы**

1. О банках и банковской деятельности: федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

2. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России): федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

3. О валютном регулировании и валютном контроле: федеральный закон от 10.12.2003 № 173-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

4. О кредитных историях: федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный

5. О персональных данных: федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный

6. О потребительском кредите (займе): федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

7. Об ипотеке (залоге недвижимости): федеральный закон от 16.07.1998 № 102-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

8. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности: положение Банка России от 28.06.2017 № 590-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

9. О правилах осуществления перевода денежных средств: положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

10. О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации: Положение Банка России от 29.01.2018 № 630-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

11. О платежной системе Банка России: положение Банка России от 24.09.2020 № 732-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

12. Алексеева, Д. Г. Банковский вклад и банковский счет. Расчеты : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин, Р. З. Загиров ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 243 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11414-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518419>

13. Алексеева, Д. Г. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10276-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517665>

14. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531564>.

15. Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-

534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531762>.

16. Дворецкая, А. Е. Деятельность кредитно-финансовых институтов : учебник для среднего профессионального образования / А. Е. Дворецкая. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 555 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17005-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532184>

17. Кропин, Ю. А. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. А. Кропин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 346 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17126-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532420>

18. Операции банков с ценными бумагами. Валютные и сопутствующие операции : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева [и др.] ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11416-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518418>

19. Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510074>

20. Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531425>

*Приложение № 4 Рабочая программа производственной  
практики (включая фонд оценочных средств).*

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА**

---



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

А.В. Агафонов

«29» марта 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**Производственной практики**

**«Выполнение работ по одной или нескольким  
профессиям рабочих, должностям служащих»**

**по программе  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**программа профессиональной подготовки по профессии рабочего,  
должности служащего 20002 Агент банка**

Чебоксары, 2023

Рабочая программа Производственной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 67 (зарегистрировано в Минюсте РФ 26 февраля 2018 г. № 50135)

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчики: Пахомова Ольга Александровна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент и экономика»

Программа одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и экономика» (протокол № 6, от 04.03. 2023).

## 2. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

**1.1. Цель производственной практики.** Целью производственной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

**1.2. Поставленная цель раскрывается и конкретизируется последовательным и взаимосвязанным решением ряда основных задач:**

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы с банковскими вкладами (депозитами);
- изучение функциональных процессов, связанных с организацией, продвижением и продажами банковских продуктов и услуг (в том числе, банковских вкладов);
- освоение процессов, связанных с определением потребностей клиентов в банковских продуктах; составлением и оформлением документов;
- приобретение опыта работы по организации продвижения и продаж банковских продуктов и услуг, оформлению документов, сбору и анализу информации по рынку банковских услуг;
- развитие навыков работы с клиентами банка по выстраиванию межличностного, делового общения, различными особенностями сегментации клиентов;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста по должности «Агент банка»;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по производственной практике.

**1.3. Вид практики:** производственная практика «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

**1.4. Способы проведения производственной практики:**

- стационарная;
- выездная.

Стационарная производственная практика проводится в профильной организации, расположенной на территории г.Чебоксары.

Выездная производственная практика проводится в профильных организациях за пределами г. Чебоксары.

Производственную практику обучающиеся Филиала проходят на основании договоров, заключаемых между Филиалом и организациями, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемых в рамках ОП. Срок прохождения производственной практики (72 часа) в соответствии с графиком учебного процесса.

Реализация производственной практики профессионального модуля предусматривает выполнение работ в форме практической подготовки обучающихся.

Практическая подготовка при реализации производственной практики профессионального модуля организуется в выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, а также демонстрации практических навыков, выполнение, моделирование обучающимися определенных видов работ для решения практических задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью в условиях, приближенных к реальным профессиональным.

#### **1.4. Перечень планируемых результатов обучения по производственной практики**

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен обладать **общими компетенциями:**

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

**профессиональными компетенциями:**

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов

ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты

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

ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов

В результате освоения программы данного вида практики обучающийся должен обладать следующими знаниями, умениями и практическим опытом:

**Должен знать**

- 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;

- 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.

**Должен уметь:**

- 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.

**Должен получить практический опыт:**

- организации процессов продвижения и продаж банковских продуктов и услуг (в т.ч. банковских вкладов) в соответствии с текущими планами и стандартами банка;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику.

**1.5. Место производственной практики в учебном плане**

Производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Производственная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Практику обучающиеся по очной проходят во втором семестре.

Производственная практика «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является промежуточным этапом формирования компетенций в процессе освоения ОП.

Содержание практики является логическим продолжением разделов общепрофессиональных дисциплин общегуманитарного цикла и служит основой для последующего изучения разделов, посвящённых осуществлению кредитных операций, прохождения преддипломной практик, а также формирования компетенций, связанных с осуществлением банковского дела.

Производственная практика «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» базируется на дисциплинах:

Выполнение работ по рабочей профессии Агент банка.

Знания, умения и навыки, приобретаемые студентами в результате прохождения практики, будут использоваться в: организации работы работников банка, осуществляющих кредитные операции.

Результаты обучения, полученные при прохождении производственной практики, являются основой для формирования профессиональных умений, навыков и компетенций в сфере осуществления кредитных операций.

Формой промежуточной аттестации знаний обучаемых по очной форме обучения является зачет с оценкой.

## 2. Структура и содержание производственной практики

### 2.1. Объем производственной практики и виды учебной работы по очной форме обучения

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объем часов</i></b>
<b>Учебная нагрузка обучающегося (всего)</b>	72
<b>Объем работы обучающихся по взаимодействию с преподавателем</b>	
в том числе:	
лекции	
практическая подготовка	68
консультации	
курсовые работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	2
<b><i>Форма промежуточной аттестации по дисциплине: зачет с оценкой. (2 семестр). 2 чача</i></b>	

### 2.3. Тематический план и содержание производственной практики по очной форме обучения

Наименование разделов и тем	Содержание материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
<i>Подготовительный этап:</i>	<p><b>Содержание материала</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбор места прохождения практики;</li> <li>- получение направления на практику;</li> <li>- получение материалов для прохождения практики (дневник, программа);</li> <li>- изучение программы практики, размещенной на сайте Филиала;</li> <li>- ознакомление с рекомендованной литературой, правовыми основами деятельности организации - базы практики, ее структурой;</li> <li>- подготовка плана (графика) практики;</li> <li>- получает направление на практику.</li> </ul> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p>	<b>2</b>	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ОК 10; ОК 11; ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 1.6; ПК 2.2
<i>Основной этап:</i>	<p><b>Содержание материала</b></p> <p>1. Знакомство с банком:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;</li> <li>- бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности),</li> <li>- наличие лицензий на момент прохождения практики,</li> <li>- состав акционеров банка;</li> <li>- схему организационной структуры банка;</li> <li>- состав филиальной сети;</li> <li>- информацию о рейтингах и премиях банка;</li> <li>- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;</li> <li>- состав обслуживаемой клиентуры.</li> </ul> <p>2. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).</p> <p>3. Знакомство с продуктовой линейкой банка.</p>	<b>64</b>	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ОК 10; ОК 11; ПК 1.1; ПК 1.4; ПК 1.6; ПК 2.2

	4. Изучение тарифов банка. 5. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов. 6. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке. 7. Анализ клиентской базы банка. 8. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов. 9. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды). 10. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов. 11. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка). 12. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке 13. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		
<i>Заключительный этап:</i>	<b>Содержание материала</b>	2	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; ОК 10; ОК 11; ПК 1.1; ПК 1.4;
	- обработка и анализ полученных материалов по результатам практики; - с учетом отзыва руководителя подготовка к защите отчета по практике; - защита отчета.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	ПК 1.6; ПК 2.2

Студенты допускаются к работе только после прохождения вводного инструктажа по технике безопасности и первичного инструктажа на рабочем месте.

Руководитель практики от образовательной организации проводит консультации (занятия) по вопросам практики, где конкретизируются ее цели и задачи, обсуждается выбор студентом индивидуального задания для прохождения практики (примерные образцы индивидуального задания представлены в рабочей программе производственной дисциплины), а также согласовывается индивидуальный план-график прохождения производственной практики.

Индивидуальное задание выбирается обучающимся из предложенных в рабочей программе, либо составляется самостоятельно, после чего оформляется по установленным правилам и согласовывается с руководителем практики от Филиала. Перед прохождением практики обучающийся получает у руководителя практики направление на практику.

Студент обязан ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) посещать место практики, подчиняться графику работы органа, являющегося местом практики.

## **Рекомендации по содержанию этапов (разделов) производственной практики**

Этапами практики являются ступени, которые должен пройти обучающийся для того, чтобы освоить необходимый объем компетенций. Для каждого этапа практики руководителем организации формируются конкретные задания.

На *подготовительном этапе* практики предусматривается знакомство с местом прохождения практики с целью изучения нормативно-правовых актов, определяющих правовую основу деятельности соответствующих учреждений, их задачи и структуру.

Общий порядок подготовки кафедры к прохождению студентами практики следующий:

ответственный по кафедре распределяет студентов по организациям, на базе которых они будут проходить практику и разрабатывает проект приказа о прохождении ими практики;

руководители практики от кафедры совместно с руководителями практик от профильных организаций уточняют программу практики и индивидуальные задания для каждого студента с учетом их должностного предназначения;

руководители практики от кафедры записывают тему и содержание индивидуального задания каждому студенту;

ответственный по кафедре организует общее собрание студентов, на котором раскрывает цели и задачи практики, содержание программы и порядок отчета об их выполнении.

На **втором - основном этапе** обучающимся на практике предлагается принять участие в конкретных мероприятиях: присутствовать на консультациях по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оценивать состояние расчетного счета клиентов, оформлять выписки из лицевых счетов клиентов, оформлять операции по корреспондентскому счету.

Обучающиеся выполняют индивидуальное задание, выдаваемой непосредственным руководителем от организации. В отчете данный этап практики может быть отражен в виде описания личных функциональных обязанностей, реализуемых обучающимся на рабочем месте, и практических результатов, достигнутых в процессе прохождения практики.

### Содержание производственной практики в банковских организациях

Во время прохождения производственной практики в банковских организациях обучающийся обязан ознакомиться с общей характеристикой банка, с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов, ознакомиться с продуктовой линейкой банка; изучить тарифы банка; ознакомиться с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов; охарактеризовать зоны обслуживания клиентов в банке; провести анализ клиентской базы

банка, каналов обслуживания розничных клиентов; изучить работу банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке; системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов; консультировать клиентов под руководством сотрудника банка по различным видам продуктов и услуг в банке; наблюдать за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке; изучить организацию послепродажного обслуживания клиентов.

**На заключительном этапе** практики предполагается оформление результатов, полученных за весь период практики, в виде итогового отчета. Защита отчетов.

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Образовательные технологии**

3.1.1. В учебном процессе широко используются активные и интерактивные формы обучения. В сочетании с внеаудиторной самостоятельной работой это способствует формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся.

#### **3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия компьютерного класса, объединенного в локальную сеть с доступом к сети Интернет.

Для материально-технического обеспечения практики используются специальные помещения. Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий Практическое занятие, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для самостоятельной работы обучающихся помещения оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Перечень специальных помещений ежегодно обновляется и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

Состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения ежегодно обновляется, утверждается и отражается в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы.

Тип и номер	Перечень основного	Программное	Информация о праве собственности
-------------	--------------------	-------------	----------------------------------

помещения	оборудования и технических средств обучения	обеспечение	(реквизиты договора, номер лицензии и т.д.)
Кабинет междисциплинарных курсов № 204 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)	<p><u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; стенды</p> <p><u>Технические средства обучения:</u> компьютерная техника; мультимедийное оборудование (проектор, экран)</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2В1Е-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821 832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		Windows 7 OLPNLAcdmc	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		Zoom	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
Мастерская учебный банк № 102 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)	<p><u>Оборудование:</u> комплект мебели для учебного процесса; доска учебная; стенды</p> <p><u>Технические средства обучения:</u> компьютерная техника; мультимедийное оборудование (телевизор)</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года. Band S: 150-249	Номер лицензии 2В1Е-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821 832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		Windows 7 OLPNLAcdmc	договор №Д03 от 30.05.2012) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
		Zoom	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
AIMP	отечественное свободно		

			распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся № 103а (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> Комплект мебели для учебного процесса;</p> <p><u>Технические средства обучения:</u> персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года.	Band S: 150-249 Номер лицензии 2В1Е-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		MS Windows 10 Pro	договор № 392_469.223.3К/19 от 17.12.19 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)		
<p>Читальный зал (специализированный кабинет), оборудованный компьютерами с выходом в сеть Интернет № 104 (г. Чебоксары, ул. К.Маркса. 54)</p>	<p><u>Оборудование:</u> Комплект мебели; книгохранилище</p> <p><u>Технические средства обучения:</u> персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала</p>	Kaspersky Endpoint Security Стандартный Educational Renewal 2 года.	Band S: 150-249 Номер лицензии 2В1Е-211224-064549-2-19382 Сублицензионный договор №821_832.223.3К/21 от 24.12.2021 до 31.12.2023
		Kaspersky Endpoint Security Расширенный Russian Edition.	150-249 Node 2 year Educational Renewal License СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ППИ - 126/2023 от 14.12.2023
		MS Windows 10 Pro	договор № 392_469.223.3К/19 от 17.12.19 (бессрочная лицензия)
		AdobeReader	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		СПС Гарант	Договор № 735_480.2233К/20 от 15.12.2020 Договор № С-007/2024 от 09.01.2024
		Yandex браузер	свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)
		Microsoft Office Standard 2007(Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery Academic(Microsoft Open License	номер лицензии-42661846 от 30.08.2007) с допсоглашениями от 29.04.14 и 01.09.16 (бессрочная лицензия)
AIMP	отечественное свободно распространяемое программное обеспечение (бессрочная лицензия)		

### 3.3. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд Филиала имеет электронные образовательные и информационные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС), включающие электронный каталог и полнотекстовые документы:

- «ЛАНЬ» - [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)

- Образовательная платформа Юрайт - <https://urait.ru>

#### 3.3.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

##### Основная литература

Алексеева, Д. Г. Банковский вклад и банковский счет. Расчеты : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин, Р. З. Загиров ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 243 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11414-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518419>

Алексеева, Д. Г. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10276-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517665>

Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531762>.

Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531564>.

Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510074>

### Дополнительная литература

Дворецкая, А. Е. Деятельность кредитно-финансовых институтов : учебник для среднего профессионального образования / А. Е. Дворецкая. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 555 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17005-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532184>.

Кропин, Ю. А. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. А. Кропин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 346 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17126-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532420>

Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531425>

### Периодика

Банковское обозрение: научный журнал – Текст: электронный - URL: <https://bosfera.ru/journal?created=1>

Финансовые рынки и банки: научный журнал – Текст: электронный - URL: <http://www.finmarketbank.ru/>

Научный вестник: финансы, банки, инвестиции: научный журнал. - Текст : электронный. - URL: <http://fbi.cfuv.ru/>

Банковское дело: журнал о теории и практике банковского бизнеса – Текст: электронный - URL: <https://www.bankdelo.ru/>

### **3.3.2. Электронные издания**

Профессиональная база данных и информационно-справочные системы	Информация о праве собственности (реквизиты договора)
Портал банковского аналитика <a href="https://analizbankov.ru/">https://analizbankov.ru/</a>	Портал предназначен как для банковских аналитиков, так и для клиентов банков.. На сайте в удобном виде представлена обработанная аналитическая информация, собранная из открытых источников (Банк России, рейтинговые агентства, АСВ и другие). Клиенты банков найдут информацию о финансовом состоянии своего банка, которую легко отслеживать каждый месяц сразу после выхода новой отчетности банка.
Портал Bankeer.ru <a href="https://bankeer.ru/">https://bankeer.ru/</a>	Bankeer.ru - это независимый сервис подбора и сравнения финансовых продуктов. Для каждой категории финансовых продуктов создано множество фильтров, которые сэкономят время и сделают

	подбор наиболее точным.
Банки и финансы: вклады, кредиты, ипотека <a href="https://bnkf.ru/">https://bnkf.ru/</a>	BNKF — проект, который собирает данные с сайтов банков, их обрабатывает, систематизирует и предоставляет в удобном формате. Представлена полная информация о всех банках в России, обзор всех банковских вкладов России, предложения по кредитам и ипотеке..
Портал менеджеров: менеджмент и управление: <a href="http://tomanage.ru/">http://tomanage.ru/</a>	Обучающее Сообщество для менеджеров, которые стремятся достичь успеха за счет постоянного совершенствования своих профессиональных навыков и приобретения новых знаний. На данном интернет-ресурсе можно получать информацию для продвижения бизнеса, изучить статьи, тематические новости, распределенные на разделы.
Университетская информационная система РОССИЯ <a href="https://uisrussia.msu.ru/">https://uisrussia.msu.ru/</a>	Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права. свободный доступ
научная электронная библиотека Elibrary <a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - это крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 26 млн научных статей и публикаций, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4800 журналов в открытом доступе свободный доступ
сайт Института научной информации по общественным наукам РАН. <a href="http://www.inion.ru">http://www.inion.ru</a>	Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам ведутся с начала 1980-х годов. Общий объем массивов составляет более 3 млн. 500 тыс. записей (данные на 1 января 2012 г.). Ежегодный прирост — около 100 тыс. записей. В базы данных включаются аннотированные описания книг и статей из журналов и сборников на 140 языках, поступивших в Фундаментальную библиотеку ИНИОН РАН. Описания статей и книг в базах данных снабжены шифром хранения и ссылками на полные тексты источников из Научной электронной библиотеки.
Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс] – <a href="http://www.edu.ru">http://www.edu.ru</a>	Федеральный портал «Российское образование» – уникальный интернет-ресурс в сфере образования и науки. Ежедневно публикует самые актуальные новости, анонсы событий, информационные материалы для широкого круга читателей. Ежедневно на портале размещаются эксклюзивные материалы, интервью с ведущими специалистами – педагогами, психологами, учеными, репортажи и аналитические статьи.

	<p>Читатели получают доступ к нормативно-правовой базе сферы образования, они могут пользоваться самыми различными полезными сервисами – такими, как онлайн-тестирование, опросы по актуальным темам и т.д.</p>
--	---

### **3.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по практике**

В процессе прохождения практики обучающемуся необходимо:

- ознакомиться с характеристикой банка, наличием лицензий, организационной структурой банка, составом обслуживаемых клиентов; изучить Инструкции Банка России;
- своевременно и тщательно выполнять указания практического работника (руководителя практики от профильной организации).

При выполнении различных видов работ на практике обучающемуся целесообразно пользоваться такими методиками, как: анализ инструкций Банка России и применение их в конкретных ситуациях; обсуждение с практическим работником возникающих сложных вопросов в ходе обслуживания клиентов организации по месту прохождения практики; анализ конкретных ситуаций при выполнении заданий программы практики.

Во время прохождения производственной практики используются следующие технологии: проведение ознакомительной лекции руководителем практики от кафедры Института; ознакомительная беседа с руководителем практики от профильной организации, выбранной в качестве базы для прохождения практики; инструктаж по технике безопасности; инструктаж по правилам внутреннего распорядка и охраны труда в органе (организации); обучение приемам работы с документами в органе (организации); обучение методам составления и оформления документов; самостоятельная работа обучающихся под контролем руководителя практики от кафедры и руководителя от органа (организации); обсуждение с руководителем практики от органа (организации) вопросов применения права; обучение правилам написания отчета о практике; общее обсуждение отчетов о практике и их защита, а также специальные методики проведения научных и практических исследований в банковском деле. В зависимости от характера выполняемой работы обучающийся также может использовать научно-исследовательские технологии, связанные с поиском и обработкой источников.

В качестве учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся в период прохождения ими производственной практики являются:

- Положения о практической подготовке
- настоящая программа производственной практики, индивидуальные задания руководителей практики, методические рекомендации.

Руководство производственной практикой от кафедры осуществляется руководителем практики, рекомендованным кафедрой.

Руководство производственной практикой от органа или организации осуществляется руководителем практики, который назначается руководителем соответствующего органа или организации.

### **3.5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Производственная практика является одной из основных профессиональных дисциплин для обучающихся по специальности 38.02.07 «Банковское дело» квалификация выпускника - специалист банковского дела.

Основными формами производственной работы являются практическая подготовка.

Практическая подготовка может и должна быть использована для становления личности банковского работника на основе выявления и реализации потенциальных способностей обучающихся. Практические занятия должны строиться таким образом, чтобы преподаватель был уверен в том, что ничего не упущено, старался руководить ходом своих мыслей, начиная с наиболее простых предметов, и поднимался постепенно к познанию наиболее сложных; избегал предубеждений и неясности, консерватизма и инертности в процессе проведения занятия; стремился к тому, чтобы отсутствие какой-либо методики, ее недооценка не наложили негативный отпечаток на конкретные результаты изучения дисциплины.

В процессе познания обучающимися основных положений изучаемого курса нельзя использовать какой-либо один метод: нужно применять несколько методов одновременно. На этих занятиях происходит закрепление знаний, развитие необходимых умений и навыков, творческих способностей обучающихся. В процессе опроса у преподавателя может возникнуть необходимость задать уточняющие вопросы. Их лучше ставить в конце ответа обучающегося. Надо добиваться того, чтобы у обучающегося четко усваивалась взаимосвязь основных понятий, проявились его творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала.

Практическая подготовка проводится с целью усвоения лекционного теоретического курса, углубления и расширения познаний обучающихся. Они призваны научить самостоятельно рассуждать, аргументировать теоретические положения, делать выводы и отстаивать собственную точку зрения.

Одним из методов изучения данного курса является самостоятельная работа, включающая изучение теоретических трудов, учебных пособий, отечественного и международного законодательства в банковской сфере, практики ведения расчетных операций банка.

По окончании практики проводится зачет с оценкой.

### **3.7. Методические указания для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по освоению дисциплины**

В случае необходимости при обращении лиц с ограниченными возможностями здоровья в Центр карьеры Филиала им может быть оказано содействие в определении мест прохождения практики с учетом ограничений по состоянию здоровья.

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования" для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается программа практики, которая осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких студентов.

При входе в здание Филиала размещены вывески с графиком работы организации, выполненные рельефноточечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне. Обеспечен доступ обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию образовательной организации, предусмотрено место для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого обучающегося.

В аудитории 103 имеются специальные места для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по каждому виду нарушений здоровья: опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения. Первые столы в ряду у окна и в среднем ряду предусмотрены для обучаемых с нарушениями зрения и слуха, с заменой двухместных столов на одноместные, а для обучаемых, передвигающихся в кресле-коляске, предусмотрено одно специально оборудованное место с учетом подъезда и разворота кресла-коляски, увеличения ширины прохода между рядами столов. На первом этаже обустроена туалетная кабина доступная для маломобильных студентов.

Комплексная информационная система для ориентации и навигации инвалидов в архитектурном пространстве образовательной организации включает визуальную информацию.

Созданы необходимые условия для оказания первой медицинской помощи, осуществления профилактических мероприятий, пропаганды гигиенических знаний и здорового образа жизни среди студентов в виде лекций и бесед, наглядной агитации.

Для обеспечения взаимодействия и сопровождения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью филиалом организовывается повышение квалификации для преподавателей, работающих с инвалидами.

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

## ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Контроль и оценка результатов освоения умений и усвоения знаний

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>		
<p>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;</p>	<p>Студент умеет: 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;</p>	<p><b>Текущий контроль</b> Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательной организации за выполнением обучающимся практических заданий; экспертный анализ записей в дневнике практиканта; внеаудиторная самостоятельная работа;</p> <p><b>Итоговый контроль:</b> Анализ отчета по практике; защита отчета по практике, выполнение индивидуальных заданий Зачет с оценкой. Оценка знаний и умений осуществляется по 5-ти бальной системе.</p>
<b>Знания:</b>		
<p>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; 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;</p>	<p>Студент знает определение 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; 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; актов Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, о персональных данных, о защите</p>	<p><b>Текущий контроль</b> Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательной организации за выполнением обучающимся практических заданий; экспертный анализ записей в дневнике практиканта; внеаудиторная самостоятельная работа;</p> <p><b>Итоговый контроль:</b> Анализ отчета по практике; защита отчета по практике, выполнение индивидуальных заданий Зачет с оценкой. Оценка знаний и умений осуществляется по 5-ти бальной системе.</p>

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
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;	прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг, о залогах и поручительстве, об ответственности за неисполнение условий договора, порядок оформления и учета межбанковских кредитов; охарактеризовать нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите), о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери;	
<b>Иметь практический опыт:</b>		
в: организации процессов продвижения и продаж банковских продуктов и услуг (в т.ч. банковских вкладов) в соответствии с текущими планами и стандартами банка; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику;	Студен способен: к организации процессов продвижения и продаж банковских продуктов и услуг (в т.ч. банковских вкладов) в соответствии с текущими планами и стандартами банка; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику	<b>Текущий контроль</b> Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательной организации за выполнением обучающимся практических заданий; экспертный анализ записей в дневнике практиканта; внеаудиторная самостоятельная работа; <b>Итоговый контроль:</b> Анализ отчета по практике; защита отчета по практике, выполнение индивидуальных заданий Зачет с оценкой. Оценка знаний и умений осуществляется по 5-ти бальной системе.

## 4.2 Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>Вид профессиональной деятельности: «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (2002 Агент банка)»</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>уметь:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих	<b>Фронтальная форма:</b> 1. Собеседование. 2. Проверка отчетной документации. 3. Проверка выполнения индивидуальных заданий. <b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	<p>действий (самостоятельно или с помощью наставника)  <b>знать:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;  алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>уметь:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска  <b>знать:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b>  1. Собеседование.  2. Проверка отчетной документации.  3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.  <b>Индивидуальная форма:</b>  оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p><b>уметь:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования  <b>знать:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b>  1. Собеседование.  2. Проверка отчетной документации.  3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.  <b>Индивидуальная форма:</b>  оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p><b>уметь:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности  <b>знать:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b>  1. Собеседование.  2. Проверка отчетной документации.  3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.  <b>Индивидуальная форма:</b>  оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с</p>	<p><b>уметь:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b>  1. Собеседование.  2. Проверка отчетной документации.  3. Проверка выполнения</p>

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
учетом особенностей социального и культурного контекста	<b>знать:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	индивидуальных заданий. <b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<b>уметь:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <b>знать:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	<b>Фронтальная форма:</b> 1. Собеседование. 2. Проверка отчетной документации. 3. Проверка выполнения индивидуальных заданий. <b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<b>уметь:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы <b>знать:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	<b>Фронтальная форма:</b> 1. Собеседование. 2. Проверка отчетной документации. 3. Проверка выполнения индивидуальных заданий. <b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<b>уметь:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования <b>знать:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты	<b>Фронтальная форма:</b> 1. Собеседование. 2. Проверка отчетной документации. 3. Проверка выполнения индивидуальных заданий. <b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов</p> <p><b>уметь:</b> оформлять договоры банковского счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов</p> <p><b>знать:</b> содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов.</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления межбанковских расчетов</p> <p><b>уметь:</b> исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами; вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	<p>учете межбанковские расчеты; использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов.</p> <p><b>знать:</b> системы межбанковских расчетов; порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации; типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов</p>	
<p>ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b> обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт</p> <p><b>уметь:</b> консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами</p> <p><b>знать:</b> виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; типичные нарушения при совершении операций с платежными картами.</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления и оформления выдачи кредитов</p> <p><b>уметь:</b> составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела;</p> <p><b>знать:</b> законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве;</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора; законодательство Российской Федерации об ипотеке; законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; состав кредитного дела и порядок его ведения; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций	

### 4.3. Указание форм отчетности по практике

**Форма отчетности по производственной практики** - зачет с оценкой.

Организация проведения практики, осуществляется непосредственно в профильной организации. Для обучающихся заочной формы обучения допускается проведение практики по месту работы если деятельность соответствует формированию компетенций по образовательной программе соответствующего профиля.

Для руководства практикой, проводимой в организациях, назначается руководитель (руководители) практики от организации Чебоксарский институт (филиал) Московского политеха из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу данной организации.

Для руководства практикой, проводимой в профильной организации, назначаются руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу организации, организующей проведение практики (далее - руководитель практики от организации), и руководитель (руководители) практики из числа работников профильной организации (далее - руководитель практики от профильной организации).

Руководитель практики от организации:

составляет рабочий график (план) проведения практики;

разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;

участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;

осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП;

оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;

оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Руководитель практики от профильной организации:

согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;

предоставляет рабочие места обучающимся;

обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

При проведении практики в профильной организации руководителем практики от организации и руководителем практики от профильной организации составляется совместный рабочий график (план) проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом руководителя организации или иного уполномоченного им должностного лица с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией или профильной организацией, а также с указанием вида и срока прохождения практики.

Обучающиеся в период прохождения практики:

выполняют индивидуальные задания, предусмотренные программами практики;

соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;

соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Результаты прохождения практики оцениваются и учитываются в порядке, установленном организацией.

Оценка формирования умений, знаний и опыт практической деятельности характеризующих этапы формирования компетенций, при проведении практики определяется в процессе собеседования, проверки отчетной документации и выполнением индивидуального задания.

Собеседование проводится руководителем практики от института (филиала) перед итоговой аттестацией индивидуально.

Форма и вид отчетности обучающихся о прохождении производственной практики устанавливается Чебоксарским институтом (филиалом) Московского политехнического университета и кафедрой.

К отчетным документам относятся:

- индивидуальное задание обучающемуся на производственную практику (Приложение № 2);
- совместный рабочий график проведения производственной практики (Приложение № 3);
- дневник прохождения производственной практики (Приложение № 4);
- отчет о прохождении производственной практики (Приложение № 5);
- отзыв руководителя производственной практики от профильной организации (Приложение № 6).

Порядок заполнения указанных документов, их содержание и сроки представления на кафедру определяется программой производственной практики.

Формы аттестации результатов производственной практики устанавливаются рабочим учебным планом.

Итоги прохождения производственной практики принимаются руководителем практики от Чебоксарского института (филиала) и обсуждаются на заседании кафедры.

При подведении итогов производственной практики принимается во внимание качество выполнения программы практики и индивидуального задания обучающегося в процессе прохождения практики.

Результаты защиты отчетов по производственной практике оформляются ведомостью и выставляются в зачетную книжку обучающегося.

Производственная практика завершается составлением и защитой каждым обучающимся отчета о практике, который оформляется в соответствии с программой практики. Отчет подписывает сам обучающийся (с указанием даты), визирует руководитель от профильной организации, на титульном листе проставляется печать организации. Отчет составляется после каждой части практики.

В течение производственной практики обучающиеся ведут дневники практики, записывая в них выполненные этапы, предусмотренные индивидуальным заданием, а также проводят обработку собранных материалов для включения в отчет.

Дневник ведется по установленной форме. Записи делаются ежедневно в конце рабочего дня. В дневник записываются все виды работ выполняемых обучающимся. Обучающийся должен высказать свое мнение и сделать выводы о практике.

По окончании практики руководитель практики от профильной организации проверяет записи в дневнике и оценивает знания обучающегося.

По мере сбора и изучения материалов составляется отчет по следующей структуре: титульный лист, содержание (оглавление), совместный план-график производственной практики, основная часть, список использованных источников и литературы и приложения.

Объем отчета, должен составлять 15 – 20 страниц текста, напечатанного на компьютере шрифтом Times New Roman Cyr № 14 через 1,5 интервала на стандартной бумаге формата А-4. Поля: сверху, снизу, справа – 2 см, слева – 3 см.

Номера страниц отчета, включая приложения, проставляются арабскими цифрами в верхнем правом углу.

Основная часть отчета включает введение, заключение и несколько разделов, каждый из которых нужно начинать с новой страницы.

Список использованных источников и литературы включает нормативные документы, учебную и научную литературу, периодические издания, внутренние документы организации.

Отчет должен быть четким, убедительным, кратким, логически последовательным. Отчет готовится в течение всей производственной практики. Для его оформления в конце практики отводятся два дня.

К отчету также прилагается дневник прохождения производственной практики, отзыв руководителя практики от профильной организации с оценкой работы обучающихся. Дневник и отзыв должны быть заверены подписью и печатью профильной организации и представлены на кафедру.

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется в форме защиты отчета о прохождении производственной практики. По итогам аттестации выставляется зачет с оценкой.

Время проведения аттестации определяется рабочим учебным планом по соответствующей форме обучения.

Критериями оценки являются: уровень теоретического осмысления студентами своей практической деятельности (её целей, задач, содержания); степень и качество приобретенных студентами профессиональных умений, овладения общими и профессиональными компетенциями

Итоговой формой контроля по результатам практики является оценка в форме зачета с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Шкала оценивания	Описание
Отлично	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру оформленные в соответствии с требованиями дневник, отчет о прохождении практики; имеет положительную характеристику от руководителя практики; изложил в отчете в полном объеме вопросы по всем разделам практики; во время защиты отчета правильно ответил на все вопросы руководителя практики
Хорошо	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики; имеет положительную характеристику от руководителя практики; в отчете в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; но получил незначительные замечания по оформлению отчетных документов по практике или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики
Удовлетворительно	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики; но получил существенные замечания по оформлению отчетных документов по практике или в отчете не в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики
Неудовлетворительно	Выставляется студенту, который не выполнил программу производственной практики, не подготовил отчета, допускал

	большое количество пропусков аудиторных занятий, и ответившему неверно на вопросы преподавателя при защите отчета
--	---

Фонд оценочных средств по ПП.03.01 Производственной практике профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» подготовлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки 38.02.07 «Банковское дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 67, а также с требованиями приказа Министерства просвещения РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

В соответствии с требованиями ФГОС фонды оценочных средств призваны способствовать оценке качества. Оценка качества подготовки обучающихся и выпускников осуществляется в двух основных направлениях:

- оценка уровня освоения дисциплин;
- оценка компетенций обучающихся.

Фонды оценочных средств призваны оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции по результатам освоения учебных дисциплин и профессиональных модулей.

Фонды оценочных средств разработаны для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.07 «Банковское дело» (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация)

В соответствии с требованиями ФГОС Чебоксарским институтом (филиалом) Московского политехнического университета для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы подготовки специалистов среднего звена (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) разработаны фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

В соответствии с Приказом Министерства просвещения РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» освоение образовательной программы среднего профессионального образования, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы, сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией обучающихся. Формы, периодичность и порядок проведения текущего контроля успеваемости и

промежуточной аттестации обучающихся определяются образовательной организацией самостоятельно.

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## Производственной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

**Назначение:** Фонд оценочных средств предназначен для текущего контроля и промежуточной аттестации результатов освоения Производственной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

**Уровень подготовки:** базовый

**Форма контроля:** зачет с оценкой

**Умения, знания и компетенции, подлежащие проверке:**

№	Наименование	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля
<b>практический опыт</b>			
	в: организации процессов продвижения и продаж банковских продуктов и услуг (в т.ч. банковских вкладов) в соответствии с текущими планами и стандартами банка; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику;	Студен способен: к организации процессов продвижения и продаж банковских продуктов и услуг (в т.ч. банковских вкладов) в соответствии с текущими планами и стандартами банка; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику	<b>Текущий контроль</b> Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательной организации за выполнением обучающимся практических заданий; экспертный анализ записей в дневнике практиканта; внеаудиторная самостоятельная работа; <b>Итоговый контроль:</b> Анализ отчета по практике; защита отчета по практике, выполнение индивидуальных заданий Зачет с оценкой. Оценка знаний и умений осуществляется по 5-ти бальной системе.
<b>умения</b>			
	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;	Студент умеет 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;	<b>Текущий контроль</b> Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательной организации за выполнением обучающимся практических заданий; экспертный анализ записей в дневнике практиканта; внеаудиторная самостоятельная работа; <b>Итоговый контроль:</b> Анализ отчета по практике; защита отчета по практике, выполнение индивидуальных заданий Зачет с оценкой. Оценка знаний и умений осуществляется по 5-ти бальной системе.

		формировать положительное мнение у потенциальных клиентов о деловой репутации банка;	
<b>знания</b>			
	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 продукта и его этапы; 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;	Студент знает определение 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; 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; актов Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, о персональных данных, о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг, о залогах и поручительстве, об ответственности за неисполнение условий договора, порядок оформления и учета межбанковских кредитов; охарактеризовать нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите), о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери;	<b>Текущий контроль</b> Непосредственное наблюдение руководителем практики от образовательной организации за выполнением обучающимся практических заданий; экспертный анализ записей в дневнике практиканта; внеаудиторная самостоятельная работа; <b>Итоговый контроль:</b> Анализ отчета по практике; защита отчета по практике, выполнение индивидуальных заданий Зачет с оценкой. Оценка знаний и умений осуществляется по 5-ти бальной системе.

### Контроль и оценка результатов освоения профессиональных компетенций

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач	<b>уметь:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном	<b>Фронтальная форма:</b> 1. Собеседование.

<p>профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>знать:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>2. Проверка отчетной документации.</p> <p>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</p> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>уметь:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p><b>знать:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p><b>уметь:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>знать:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p><b>уметь:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>знать:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p><b>уметь:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <b>знать:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b> 1. Собеседование. 2. Проверка отчетной документации. 3. Проверка выполнения индивидуальных заданий. <b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p><b>уметь:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <b>знать:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b> 1. Собеседование. 2. Проверка отчетной документации. 3. Проверка выполнения индивидуальных заданий. <b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>уметь:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы <b>знать:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b> 1. Собеседование. 2. Проверка отчетной документации. 3. Проверка выполнения индивидуальных заданий. <b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p><b>уметь:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования <b>знать:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b> 1. Собеседование. 2. Проверка отчетной документации. 3. Проверка выполнения индивидуальных заданий. <b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов <b>уметь:</b> оформлять договоры банковского</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b> 1. Собеседование. 2. Проверка отчетной</p>

	<p>счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов</p> <p><b>знать:</b> содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов.</p>	<p>документации.</p> <p>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</p> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
<p>ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления межбанковских расчетов</p> <p><b>уметь:</b> исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами; вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в учете межбанковские расчеты; использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов.</p> <p><b>знать:</b> системы межбанковских расчетов; порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>

	корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации; типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов	
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	<p><b>иметь практический опыт:</b> обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт</p> <p><b>уметь:</b> консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами</p> <p><b>знать:</b> виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; типичные нарушения при совершении операций с платежными картами.</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления и оформления выдачи кредитов</p> <p><b>уметь:</b> составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела;</p> <p><b>знать:</b> законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве; гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение условий договора; законодательство Российской Федерации об ипотеке; законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; состав кредитного дела и порядок его ведения; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций</p>	<p><b>Фронтальная форма:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собеседование.</li> <li>2. Проверка отчетной документации.</li> <li>3. Проверка выполнения индивидуальных заданий.</li> </ol> <p><b>Индивидуальная форма:</b> оценка осуществления видов деятельности в процессе практики, зачет с оценкой</p>

В состав ФОС по производственной практике входят: оценочные средства для текущего контроля знаний, профессиональных умений и практического опыта обучающихся и оценочные средства для промежуточной аттестации обучающихся.

Оценочные средства созданы в соответствии с программой производственной практики по профессиональному модулю.

## **2. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Оценочные средства производственной практики включают в себя типовые задания и другие оценочные средства, позволяющие оценить знания, профессиональные умения и уровень приобретенных профессиональных компетенций в период прохождения студентами производственной практики.

Оценка результатов освоения программы производственной практики включает: текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль представляет собой проверку материала производственной практики, регулярно осуществляемую руководителем производственной практики (руководитель практики от образовательной организации) в процессе проведения производственной практики.

Текущий контроль студентов осуществляется в следующих формах: оформление и защита отчета.

Промежуточная аттестация обучающихся обеспечивает оперативное управление учебной деятельностью студентов и ее корректировку, и проводится с целью определения соответствия уровня и качества подготовки студентов требованиям к результатам освоения программы практики.

Промежуточная аттестация осуществляется по завершению практики и подводит итоги прохождения студентом всех её этапов, и выполнения заданных практических видов работ.

Промежуточная аттестация по практике проводится в форме зачета с оценкой, защиты отчета по практике в форме собеседования, определяющий уровень освоенных профессиональных компетенций.

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

*Оценка формирования знаний, умений, и опыта характеризующих этапы формирования компетенций, при проведении практики складывается в совокупности в процессе осуществления следующих процедур:*

1. Собеседование.

2. Проверка выполнения индивидуальных заданий.
3. Проверка отчетной документации.

Оценка формирования знаний, умений и навыков характеризующих этапы формирования компетенций, при проведении практики определяется в процессе собеседования и проверки отчетной документации.

Собеседование и проверка отчетной документации проводится руководителем практики от института (филиала) индивидуально.

### **Вопросы к собеседованию по итогам производственной практики и выполнению отчета**

1. Сущность понятия «банковская услуга» и ее отличительные свойства.
2. Профессиональные и личностные качества менеджера по продажам в банке.
3. Критерии классификации и виды банковских услуг
4. Основные задачи менеджера по продажам в банке.
5. Классификация услуг банка на основе стадии их жизненного цикла.
6. Классическая модель продаж банковских продуктов и услуг.
7. Понятие банковского продукта и его особенности.
8. Работа с возражениями в банке.
9. Инновационные банковские стратегии.
10. Методы продаж в банке.
11. Политика банковского продукта и его основные характеристики.
12. Основные виды продаж в банках.
13. Классификация услуг в банке.
14. Планирование прямых продаж в банке.
15. Жизненный цикл банковского продукта.
16. Массовые и индивидуальные (единичные) продажи в банке.
17. Разработка продукта-новинки для банка.
18. Организация продаж в банке.
19. Спрос на банковские продукты и услуги.
20. Основные составляющие бренда банка.
21. Сегментация банковского рынка.
22. Брендинг в маркетинговой деятельности банка.
23. Основные критерии сегментации рынка банковских услуг.
24. Public relations в деятельности банка.
25. Сегментация по группам потребителей.
26. Влияние рекламы на развитие банковских продуктов и услуг.
27. Сегментирование по характеристикам предлагаемых услуг банка.
28. Особенности маркетинга в банке.
29. Выбор целевого сегмента банком.
30. Ценообразование в банковской сфере.
31. Оценка положения банка на рынке.

32. Рыночная эластичность и стабильность продаж банковских продуктов и услуг.

33. Оценка банковского продукта на рынке.

34. Инфраструктура по обслуживанию рынка продаж банковского продукта.

35. Работа с возражениями.

36. Классическая модель продаж банковских продуктов и услуг

37. Выбор целевого сегмента банка.

38. Особенности маркетинга в банке.

39. Организация продаж в банке.

40. Классификация услуг банка.

**Индивидуальные задания**, необходимые для оценки знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе проведения производственной практики с учетом специфики профильной организации приведены в таблице ниже.

Индивидуальные задания для оценки уровня освоения компетенций при прохождении обучающимися производственной практики

Таблица

<b>Код формируемой компетенции</b>	<b>Виды индивидуальных заданий</b>
<b>ПРАКТИКА В БАНКОВСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ</b>	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - выбирает методы и способы решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по вопросам кредитования; - отражает основные положения в отчете
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - осуществляет поиск, анализ и интерпретацию информации и использует ее для качественного выполнения профессиональных задач; - отражает основные положения в отчете
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - проявляет интереса к инновациям в области банковской деятельности; - отражает основные положения в отчете.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - осуществляет сотрудничество и проявляет коммуникабельность при взаимодействии с коллегами, руководством и клиентами; - отражает основные положения в отчете.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - грамотно оформляет банковскую документацию на государственном языке Российской Федерации; - отражает основные положения в отчете.

<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использует информационные технологии в профессиональной деятельности;</li> <li>- проводит анализ и оценку информации на основе применения профессиональных технологий;</li> <li>- использует информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для реализации профессиональной деятельности</li> <li>- отражает основные положения в отчете.</li> </ul>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составляет документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках;</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществляет презентацию банковских продуктов и услуг;</li> <li>- отражает основные положения в отчете.</li> </ul>
<p>ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформляет договоры банковского счета с клиентами;</li> <li>- проверяет правильность и полноту оформления расчетных документов;</li> <li>- открывает и закрывает лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;</li> <li>- выявляет возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента,</li> <li>- ведет картотеку неоплаченных расчетных документов;</li> <li>- оформляет выписки из лицевых счетов клиентов;</li> <li>- рассчитывает и взыскивает суммы вознаграждения за расчетное обслуживание;</li> <li>- рассчитывает прогноз кассовых оборотов;</li> <li>- составляет календарь выдачи наличных денег;</li> <li>- рассчитывает минимальный остаток денежной наличности в кассе;</li> <li>- составляет отчет о наличном денежном обороте;</li> <li>- устанавливает лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов;</li> <li>- отражает в учете операции по расчетным счетам клиентов;</li> <li>- исполняет и оформляет операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов;</li> <li>- использует специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов;</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>
<p>ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- исполняет и оформляет операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России;</li> <li>- проводит расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО;</li> <li>- контролирует и выверяют расчеты по корреспондентским счетам;</li> <li>- осуществляет и оформляет расчеты банка со своими филиалами;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ведет учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете;</li> <li>- отражает в учете межбанковские расчеты;</li> <li>- использует специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняют следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- консультирует клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт;</li> <li>- оформляет выдачу клиентам платежных карт;</li> <li>- оформляет и отражает в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;</li> <li>- использует специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами.</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняют следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составляет договор о залоге;</li> <li>- оформляет пакет документов для заключения договора о залоге;</li> <li>- составляет график платежей по кредиту и процентам,</li> <li>- контролирует своевременность и полноту поступления платежей;</li> <li>- оформляет комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов;</li> <li>- оформляет выписки по лицевым счетам заемщиков и разъясняет им содержащиеся в выписках данные;</li> <li>- формирует и ведет кредитные дела;</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>

Производственная практика завершается составлением и защитой каждым обучающимся отчета о практике, который оформляется в соответствии с программой практики. Отчет подписывает сам обучающийся (с указанием даты), визирует руководитель от профильной организации, на титульном листе проставляется печать организации. Отчет составляется после каждой части практики.

**Пакет отчетных документов** включает в себя оформленный Договор о прохождении практики (заверенный подписями и печатями), дневник практики, подписанный руководителем практики от предприятия и заверенный печатью организации; отчет, подписанный обучающимся. Отчетные документы представляются обучающимся на кафедру.

В соответствии с действующими нормативными документами, форма и вид отчетности обучающийся о прохождении производственной практики определяются высшим учебным заведением.

Для руководства практикой, проводимой в организациях, назначается руководитель (руководители) практики от организации Чебоксарский институт (филиал) Московского политеха из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу данной организации.

Для руководства практикой, проводимой в профильной организации, назначаются руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу организации, организующей проведение практики (далее - руководитель практики от организации), и руководитель (руководители) практики из числа работников профильной организации (далее - руководитель практики от профильной организации).

Руководитель практики от организации:

составляет рабочий график (план) проведения практики;

разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;

участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;

осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП ВО;

оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;

оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Руководитель практики от профильной организации:

согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;

предоставляет рабочие места обучающимся;

обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

При проведении практики в профильной организации руководителем практики от организации и руководителем практики от профильной организации составляется совместный рабочий график (план) проведения практики.

Направление на практику оформляется распорядительным актом руководителя организации или иного уполномоченного им должностного лица с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией или профильной организацией, а также с указанием вида и срока прохождения практики.

Обучающиеся в период прохождения практики:

выполняют индивидуальные задания, предусмотренные программами практики;

соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;

соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Результаты прохождения практики оцениваются и учитываются в порядке, установленном организацией.

Оценка формирования умений, знаний и опыт практической деятельности характеризующих этапы формирования компетенций, при проведении практики определяется в процессе собеседования, проверки отчетной документации и выполнением индивидуального задания.

Собеседование проводится руководителем практики от института (филиала) перед итоговой аттестацией индивидуально.

Форма и вид отчетности обучающихся о прохождении производственной практики устанавливается Чебоксарским институтом (филиалом) Московского политехнического университета и кафедрой.

К отчетным документам относятся:

- индивидуальное задание обучающемуся на производственную практику (Приложение № 2);
- совместный рабочий график проведения производственной практики (Приложение № 3);
- дневник прохождения производственной практики (Приложение № 4);
- отчет о прохождении производственной практики (Приложение № 5);
- отзыв руководителя производственной практики от профильной организации (Приложение № 6).

Порядок заполнения указанных документов, их содержание и сроки представления на кафедру определяется программой производственной практики.

Формы аттестации результатов производственной практики устанавливаются рабочим учебным планом.

Итоги прохождения производственной практики принимаются руководителем практики от Чебоксарского института (филиала) и обсуждаются на заседании кафедры.

При подведении итогов производственной практики принимается во внимание качество выполнения программы практики и индивидуального задания обучающегося в процессе прохождения практики.

Результаты защиты отчетов по производственной практике оформляются ведомостью и выставляются в зачетную книжку обучающегося.

Производственная практика завершается составлением и защитой каждым обучающимся отчета о практике, который оформляется в соответствии с программой практики. Отчет подписывает сам обучающийся (с указанием даты), визирует руководитель от профильной организации, на титульном листе проставляется печать организации. Отчет составляется после каждой части практики.

В течение производственной практики обучающиеся ведут дневники практики, записывая в них выполненные этапы, предусмотренные индивидуальным заданием, а также проводят обработку собранных материалов для включения в отчет.

Дневник ведется по установленной форме. Записи делаются ежедневно в конце рабочего дня. В дневник записываются все виды работ выполняемых обучающимся. Обучающийся должен высказать свое мнение и сделать выводы о практике.

По окончании практики руководитель практики от профильной организации проверяет записи в дневнике и оценивает знания обучающегося.

По мере сбора и изучения материалов составляется отчет по следующей структуре: титульный лист, содержание (оглавление), совместный план-график производственной практики, основная часть, список использованных источников и литературы и приложения.

Объем отчета, должен составлять 15 – 20 страниц текста, напечатанного на компьютере шрифтом Times New Roman Cyr № 14 через 1,5 интервала на стандартной бумаге формата А-4. Поля: сверху, снизу, справа – 2 см, слева – 3 см.

Номера страниц отчета, включая приложения, проставляются арабскими цифрами в верхнем правом углу.

Основная часть отчета включает введение, заключение и несколько разделов, каждый из которых нужно начинать с новой страницы.

Список использованных источников и литературы включает нормативные документы, учебную и научную литературу, периодические издания, внутренние документы организации.

Отчет должен быть четким, убедительным, кратким, логически последовательным. Отчет готовится в течение всей производственной практики. Для его оформления в конце практики отводятся два дня.

К отчету также прилагается дневник прохождения производственной практики, отзыв руководителя практики от профильной организации с оценкой работы обучающихся. Дневник и отзыв должны быть заверены подписью и печатью профильной организации и представлены на кафедре.

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется в форме защиты отчета о прохождении производственной практики. По итогам аттестации выставляется зачет с оценкой.

При оценке работы обучающегося в ходе выполнения практики руководителю практики от организации необходимо учитывать и мотивационную готовность обучающихся к практической деятельности.

Руководитель практики от организации (кафедры) оценивает знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций обучающегося, в пределах программы практики, учитывает качество оформления отчета.

### **3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

Освоение компетенций определяется в соответствии с качеством выполнения индивидуальных заданий, выданных обучающемуся согласно содержанию программы практики.

Критерии оценки результатов практики:

- систематичность работы в период практики;
- ответственное отношение к выполнению заданий, поручений;
- качество выполнения заданий, предусмотренных программой практики;
- качество оформления отчетных документов по практике;
- оценка руководителями практики работы обучающегося.

Критерии оценки отчетной документации:

- своевременная сдача отчетной документации;
- качество и полнота оформления (все графы и страницы заполнены, подробно описано содержание работ и т.п.);
- четкое и правильное оформление мыслей в письменной речи;
- орфографическая грамотность;
- умение анализировать, сравнивать и обобщать полученные результаты, делать выводы;
- наличие приложений к дневнику по практике.

**Перечень критериев для оценки уровня освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации (зачет с оценкой):**

<b>Результат зачета</b>	<b>оценка</b>	<b>Критерии оценивание</b>
зачтено	Отлично	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру оформленные в соответствии с требованиями дневник, отчет о прохождении практики; имеет положительную характеристику от руководителя практики; изложил в отчете в полном объеме вопросы по всем разделам практики; во время защиты отчета правильно ответил на все вопросы руководителя практики
зачтено	хорошо	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики; имеет положительную характеристику от руководителя практики; в отчете в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; но получил незначительные замечания по оформлению отчетных документов по практике или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики
зачтено	удовлетворительно	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на профильную кафедру дневник, отчет о прохождении практики, но получил существенные замечания по оформлению отчетных документов по

		практике или в отчете не в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики
не зачтено	неудовлетворительно	выставляется студенту, который не выполнил программу производственной практики, не подготовил отчета, допускал большое количество пропусков аудиторных занятий, и ответившему неверно на вопросы преподавателя при защите отчета

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА**

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ И ЭКОНОМИКА»

**ОТЧЕТ**  
**по Производственной практике**  
**«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям**  
**служащих»**

обучающегося \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество обучающегося)

Вид практики

производственная

Способ проведения практики

стационарная/выездная (нужное подчеркнуть)

Место прохождения практики

\_\_\_\_\_

Период проведения практики

\_\_\_\_\_

Руководитель практики от кафедры

\_\_\_\_\_  
(звание, должность, Ф.И.О. руководителя практики)

Дата защиты практики:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Оценка:

\_\_\_\_\_

Подпись руководителя практики от  
кафедры \_\_\_\_\_

Чебоксары – 202\_\_

## Приложение 2.

### Образец индивидуального задания на практику

#### Индивидуальное задание

#### На Производственную практику «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

(вид практики)

##### Обучающийся

(Ф.И.О.)

**Целью практики** «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

**Задачи** производственной практики:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы с банковскими вкладами (депозитами);
- изучение функциональных процессов, связанных с организацией, продвижением и продажами банковских продуктов и услуг (в том числе, банковских вкладов);
- освоение процессов, связанных с определением потребностей клиентов в банковских продуктах; составлением и оформлением документов;
- приобретение опыта работы по организации продвижения и продаж банковских продуктов и услуг, оформлению документов, сбору и анализу информации по рынку банковских услуг;
- развитие навыков работы с клиентами банка по выстраиванию межличностного, делового общения, различными особенностями сегментации клиентов;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста по должности «Агент банка»;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по производственной практике.

С целью овладения видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в результате прохождения практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» должен:

**приобрести практический опыт:**

- организации процессов продвижения и продаж банковских продуктов и услуг (в т.ч. банковских вкладов) в соответствии с текущими планами и стандартами банка;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику.

**уметь:**

- 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:**

- 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;
- 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.

**Индивидуальное задание на практику:**

---

—

---

—

---

—

Руководитель практики от \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
 кафедры \_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия)  
 «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_г.

Руководитель практики от \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
 профильной организации \_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия)  
 (предприятия, учреждения)  
 «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_г.

Задание на практику получил (ла):

Обучающийся \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
 «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_г. (подпись) (инициалы, фамилия)

### Приложение 3.

#### Образец совместного плана-графика прохождения практики

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА**

Кафедра «Менеджмент и экономика»

### СОВМЕСТНЫЙ ПЛАН - ГРАФИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ обучающегося

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

по Производственной практике «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

(вид практики)

в (на) \_\_\_\_\_ (наименование организации, учреждения, предприятия)

в должности \_\_\_\_\_

#### Содержание плана

№ п/п	Наименование работ	Дни прохождения практики											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1.	Пройти технику безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	+											
2			+										
3				+									
4					+								
5						+							
6							+						
7								+					
8									+				
9										+			
10	Составление отчета о практике.											+	
11	Защита отчета по практике (подготовка итогового отчета; защита итогового отчета - сдача зачета с оценкой)												+

Обучающийся \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)

Руководитель практики от организации (кафедры) Менеджмент и экономика  
\_\_\_\_\_ (должность, ученая, степень, звание) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Руководитель практики от профильной организации (предприятия, учреждения)

\_\_\_\_\_ (должность, ученая, степень, звание) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_ (подпись)

(МП гербовая/взаимозаменяющая)

печать)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_ г.

## Приложение 4.

### Образец дневника прохождения практики

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

Кафедра Менеджмент и экономика

## Дневник

прохождения Производственной практике «Выполнение работ по одной  
или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»  
обучающегося

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

В

\_\_\_\_\_ (наименование организации, учреждения, предприятия)

В ДОЛЖНОСТИ

## СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ

Дата	Вид выполняемой работы	Подпись руководителя практики от профильной организации, учреждения, предприятия	Примечание
	Пройти технику безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	Подпись	Выполнено
		Подпись	Выполнено
	Составление отчета о практике.	Подпись	Выполнено
	Защита отчета по практике (подготовка итогового отчета; защита итогового отчета - сдача зачета с оценкой)	Подпись от кафедры	Выполнено

Обучающийся

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (инициалы, фамилия)

Руководитель практики от  
профильной организации  
(предприятия, учреждения)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) МП (инициалы, фамилия)

Руководитель практики от  
кафедры

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (инициалы, фамилия)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Приложение 5.**  
*Образец характеристики обучающегося*

**ХАРАКТЕРИСТИКА**  
обучающегося,

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

В

\_\_\_\_\_

(наименование организации, учреждения, предприятия)

В должности \_\_\_\_\_

За время прохождения практики \_\_\_\_\_ продемонстрировал(а):

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

За время прохождения практики обучающийся

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

Обучающийся \_\_\_\_\_ овладел навыками

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

\_\_\_\_\_ зарекомендовал(а) себя \_\_\_\_\_

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

Выполнял все поручения руководителя. Пропусков за время практики не имел и подчинялся правилам внутреннего трудового распорядка.

Программу Производственной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» выполнил (а) в полном объеме, достиг(ла) планируемых результатов практики: сформировал (а) необходимые компетенции для решения задач в профессиональной деятельности.

Рекомендуемая оценка \_\_\_\_\_

Руководитель практики от  
профильной организации  
(предприятия, учреждения)

\_\_\_\_\_

(подпись)

(МП гербовая/взаимозаменяющая печать)

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

(инициалы, фамилия)

**Приложение 6.**  
*Образец отзыва руководителя*

**Отзыв руководителя производственной практики  
«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих»**

обучающийся(аяся) Чебоксарского института (филиала) Московского политехнического университета, прошел(а) производственную практику по Производственной практике «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

в \_\_\_\_\_

В период прохождения практики обучающийся(аяся) \_\_\_\_\_  
работал(а) на должности \_\_\_\_\_.

Оценка уровня сформированности компетенций в ходе прохождения практики:

Код и наименование формируемых компетенций	Оценка уровня сформированности компетенций в ходе прохождения практики
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	
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	
ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты	
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	
ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	

Недостатки и замечания: \_\_\_\_\_ нет \_\_\_\_\_

Краткие сведения о выполненных заданиях Все индивидуальные задания выполнены в полном объеме. Компетенции сформированы

Руководитель \_\_\_\_\_ практики \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ организации \_\_\_\_\_

печать).

должность, Ф.И.О руководителя,

подпись (МП гербовая/взаимозаменяющая

## **ОПИСАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ ОТЧЕТА ПО ИНДИВИДУАЛЬНОМУ ЗАДАНИЮ**

### **Введение**

1. Берете из индивидуального задания
2. Берете из индивидуального задания
3. Берете из индивидуального задания
4. Берете из индивидуального задания

### **Заключение**

### **Список использованной литературы**

#### **Введение**

Производственную практику по Производственной практике «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» проходил(-а) в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ в должности \_\_\_\_\_

#### **Краткая информация о месте практики**

---

---

---

---

---

**Целью практики** «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

**Задачи** производственной практики:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы с банковскими вкладами (депозитами);
- изучение функциональных процессов, связанных с организацией, продвижением и продажами банковских продуктов и услуг (в том числе, банковских вкладов);
- освоение процессов, связанных с определением потребностей клиентов в банковских продуктах; составлением и оформлением документов;
- приобретение опыта работы по организации продвижения и продаж банковских продуктов и услуг, оформлению документов, сбору и анализу информации по рынку банковских услуг;
- развитие навыков работы с клиентами банка по выстраиванию межличностного, делового общения, различными особенностями сегментации клиентов;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста по должности «Агент банка»;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по производственной практике.

С целью овладения видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в результате прохождения практики в рамках освоения «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка)» должен:

**приобрести практический опыт:**

- организации процессов продвижения и продаж банковских продуктов и услуг (в т.ч. банковских вкладов) в соответствии с текущими планами и стандартами банка;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику.

**уметь:**

- 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:**

- 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;
- 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.

## **ОПИСАНИЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ**

5. Берете из индивидуального задания

ОТВЕТ

6. Берете из индивидуального задания

ОТВЕТ

7. Берете из индивидуального задания

ОТВЕТ

8. Берете из индивидуального задания

ОТВЕТ

### **Заключение**

Прохождение производственной практики по Производственной практике «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является важным элементом учебного процесса по подготовке специалиста в области банковского дела.

Во время её прохождения обучающийся применяет полученные в процессе обучения знания, умения и навыки на практике.

За время прохождения практики мною были приобретены познания и навыки в следующих направлениях:

---



---



---

В ходе прохождения практики мною был изучен обширный круг вопросов, таких как

---



---

Процесс прохождения производственной практики способствовал

За время прохождения практики я узнал(а):

По результатам прохождения практики я \_\_\_\_\_

---



---

Также мною были приобретены такие практические навыки, как организация процессов продвижения и продаж банковских продуктов и услуг (в т.ч. банковских вкладов) в соответствии с текущими планами и стандартами банка; оформление документов и ведения диалогов на профессиональную тематику; навыки использования электронно-библиотечных систем, Интернета.

## Список использованной литературы

21. О банках и банковской деятельности: федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.
22. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России): федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.
23. О валютном регулировании и валютном контроле: федеральный закон от 10.12.2003 № 173-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.
24. О кредитных историях: федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный
25. О персональных данных: федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный
26. О потребительском кредите (займе): федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.
27. Об ипотеке (залоге недвижимости): федеральный закон от 16.07.1998 № 102-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.
28. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности: положение Банка России от 28.06.2017 № 590-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.
29. О правилах осуществления перевода денежных средств: положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.
30. О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации: Положение Банка России от 29.01.2018 № 630-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.
31. О платежной системе Банка России: положение Банка России от 24.09.2020 № 732-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.
32. Алексеева, Д. Г. Банковский вклад и банковский счет. Расчеты : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин, Р. З. Загиров ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 243 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11414-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518419>
33. Алексеева, Д. Г. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10276-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517665>
34. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 524 с.

— (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531564>.

35. Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531762>.

36. Дворецкая, А. Е. Деятельность кредитно-финансовых институтов : учебник для среднего профессионального образования / А. Е. Дворецкая. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 555 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17005-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532184>

37. Кропин, Ю. А. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. А. Кропин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 346 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17126-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532420>

38. Операции банков с ценными бумагами. Валютные и сопутствующие операции : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева [и др.] ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11416-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518418>

39. Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510074>

40. Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531425>

Приложение № 5 Методические указания по организации  
и прохождению учебной и производственной практикам

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА**

---



**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ПРОХОЖДЕНИЮ  
УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**«Выполнение работ по одной или нескольким  
профессиям рабочих, должностям служащих»**

**по программе  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ**

**программа профессиональной подготовки по профессии рабочего,  
должности служащего 20002 Агент банка**

Чебоксары, 2023

Методические рекомендации по организации и прохождению практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» определяют конкретное содержание, особенности организации и порядок прохождения производственной практики студентами, а также содержат требования по подготовке отчета по практике и образцы оформления различных разделов.

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчики: Пахомова Ольга Александровна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент и экономика»

Одобрены на заседании кафедры «Менеджмент и экономика» (протокол № 6, от 04.03. 2023).

## ВВЕДЕНИЕ

Учебная и производственная практика является составной частью профессионального обучения «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

Требования к содержанию практики представлены:

Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело;

– учебным планом - рабочей программой учебной и производственной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»;

– настоящими методическими указаниями.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у студента профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по видам профессиональной деятельности: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка). В рамках практики Вы получите возможность освоить правила и этические нормы поведения специалиста банковского дела в области продажи и продвижении банковских продуктов и услуг.

Прохождение практики повышает качество Вашей профессиональной подготовки, позволяет закрепить приобретаемые теоретические знания, способствует социально-психологической адаптации на местах будущей работы.

Методические рекомендации, представленные Вашему вниманию, предназначены для того, чтобы помочь подготовиться к эффективной деятельности в качестве юриста. Выполнение заданий практики поможет Вам быстрее адаптироваться к указанным видам деятельности.

Прохождение практики является **обязательным условием** обучения.

Обращаем Ваше внимание, что студенты, не прошедшую практику, к квалификационному экзамену по профессиональному модулю не допускаются и направляются на практику вторично, в свободное от учебы время. Студенты, успешно прошедшие практику, получают «зачет с оценкой» и допускаются к квалификационному экзамену по профессиональному модулю.

Настоящие методические рекомендации определяют цели и задачи, а также конкретное содержание заданий по практике, особенности организации и порядок прохождения практики, а также содержат требования по подготовке отчета по практике и образцы оформления различных разделов. Обращаем Ваше внимание, что внимательное изучение рекомендаций и консультирование у Вашего руководителя практики от кафедры поможет Вам без проблем получить оценку по практике.

Консультации по практике проводятся его руководителем по графику, установленному на организационном собрании группы. Посещение консультаций позволит Вам наилучшим образом подготовить отчет по практике.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Учебная и производственная практика является составной частью образовательного процесса важное значение при формировании видов профессиональной деятельности: Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (20002 Агент банка).

### **Цели практики.**

Целью Учебной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, соответствующих виду профессиональной деятельности, ознакомление с современным учреждением банка, приобретение опыта практической работы по приобретаемой специальности.

Поставленная цель раскрывается и конкретизируется последовательным и взаимосвязанным решением ряда основных **задач**:

- закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе обучения;
- освоение вида профессиональной деятельности;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- адаптация студентов к конкретным условиям деятельности финансово-кредитных учреждений;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике.

**Целью** Производственной практики «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

Поставленная цель раскрывается и конкретизируется последовательным и взаимосвязанным решением ряда основных **задач**:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы с банковскими вкладами (депозитами);
- изучение функциональных процессов, связанных с организацией, продвижением и продажами банковских продуктов и услуг (в том числе, банковских вкладов);
- освоение процессов, связанных с определением потребностей клиентов в банковских продуктах; составлением и оформлением документов;
- приобретение опыта работы по организации продвижения и продаж банковских продуктов и услуг, оформлению документов, сбору и анализу информации по рынку банковских услуг;
- развитие навыков работы с клиентами банка по выстраиванию

межличностного, делового общения, различными особенностями сегментации клиентов;

– содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста по должности «Агент банка»;

– сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по производственной практике.

В результате освоения программы данного вида практики обучающийся должен обладать следующими знаниями, умениями и практическим опытом:

№	Наименование	Основные показатели оценки результата	Результат должен найти отражение
<b>практический опыт</b>			
	в: организации процессов продвижения и продаж банковских продуктов и услуг (в т.ч. банковских вкладов) в соответствии с текущими планами и стандартами банка; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику;	Студент способен: к организации процессов продвижения и продаж банковских продуктов и услуг (в т.ч. банковских вкладов) в соответствии с текущими планами и стандартами банка; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику	В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.
<b>умения</b>			
	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;	Студент умеет: 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 обанковских 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;	В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.
<b>знания</b>			
	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; структуру цены на банковский продукт и особенности ценообразования в банке; определение ценовой политики банка, ее объекты и	Студент знает определение 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; структуру цены на банковский продукт и	В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.

№	Наименование	Основные показатели оценки результата	Результат должен найти отражение
	<p>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;</p>	<p>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; актов Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, о персональных данных, о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг, о залогах и поручительстве, об ответственности за неисполнение условий договора, порядок оформления и учета межбанковских кредитов; охарактеризовать нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите), о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери;</p>	

## Формирование общих и профессиональных компетенций

Таблица 1

Название компетенций	Результат, который Вы должны получить при прохождении практики	Результат должен найти отражение
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>уметь:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>знать:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p>	<p>В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.</p>

Название компетенций	Результат, который Вы должны получить при прохождении практики	Результат должен найти отражение
	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<b>уметь:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска <b>знать:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<b>уметь:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования <b>знать:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<b>уметь:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <b>знать:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<b>уметь:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <b>знать:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<b>уметь:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное	В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных

Название компетенций	Результат, который Вы должны получить при прохождении практики	Результат должен найти отражение
	<p>обеспечение</p> <p><b>знать:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>	заданий.
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>уметь:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p><b>знать:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p>В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.</p>
<p>ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>	<p><b>уметь:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p><b>знать:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>	<p>В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.</p>
<p>ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов</p> <p><b>уметь:</b> оформлять договоры банковского счета с клиентами; проверять правильность и полноту оформления расчетных документов; открывать и закрывать лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; выявлять</p>	<p>В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.</p>

Название компетенций	Результат, который Вы должны получить при прохождении практики	Результат должен найти отражение
	<p>возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента, вести картотеку неоплаченных расчетных документов; оформлять выписки из лицевых счетов клиентов; рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за расчетное обслуживание; рассчитывать прогноз кассовых оборотов; составлять календарь выдачи наличных денег; рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе; составлять отчет о наличном денежном обороте; устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов; отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов; исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов; использовать специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов</p> <p><b>знать:</b> содержание и порядок формирования юридических дел клиентов; порядок открытия и закрытия лицевых счетов клиентов в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; правила совершения операций по расчетным счетам, очередность списания денежных средств; порядок оформления, представления, отзыва и возврата расчетных документов; порядок планирования операций с наличностью; порядок лимитирования остатков денежной наличности в кассах клиентов; типичные нарушения при совершении расчетных операций по счетам клиентов.</p>	
<p>ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления межбанковских расчетов</p> <p><b>уметь:</b> исполнять и оформлять операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России; проводить расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО; контролировать и выверять расчеты по корреспондентским счетам; осуществлять и оформлять расчеты банка со своими филиалами; вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете; отражать в учете межбанковские расчеты; использовать специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов.</p> <p><b>знать:</b> системы межбанковских</p>	<p>В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.</p>

Название компетенций	Результат, который Вы должны получить при прохождении практики	Результат должен найти отражение
	расчетов; порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в подразделениях Банка России; порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через корреспондентские счета (ЛОРО и НОСТРО); порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации; типичные нарушения при совершении межбанковских расчетов	
ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	<p><b>иметь практический опыт:</b> обслуживания расчетных операций с использованием различных видов платежных карт</p> <p><b>уметь:</b> консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт; оформлять выдачу клиентам платежных карт; оформлять и отражать в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте; использовать специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами</p> <p><b>знать:</b> виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием; условия и порядок выдачи платежных карт; технологии и порядок учета расчетов с использованием платежных карт, документальное оформление операций с платежными картами; типичные нарушения при совершении операций с платежными картами.</p>	В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.
ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов	<p><b>иметь практический опыт:</b> осуществления и оформления выдачи кредитов</p> <p><b>уметь:</b> составлять договор о залоге; оформлять пакет документов для заключения договора о залоге; составлять график платежей по кредиту и процентам, контролировать своевременность и полноту поступления платежей; оформлять комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов; оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные; формировать и вести кредитные дела;</p> <p><b>знать:</b> законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве; гражданское законодательство Российской Федерации об ответственности за неисполнение</p>	В отчетных документах по практике. Выполнение индивидуальных заданий.

Название компетенций	Результат, который Вы должны получить при прохождении практики	Результат должен найти отражение
	условий договора; законодательство Российской Федерации об ипотеке; законодательство Российской Федерации о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; содержание кредитного договора, порядок его заключения, изменения условий и расторжения; состав кредитного дела и порядок его ведения; типичные нарушения при осуществлении кредитных операций	

### Практика может быть организована в:

- банковских организациях

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание заданий практики позволит Вам сформировать профессиональные компетенции по видам профессиональной деятельности.

По прибытии на место прохождения практики Вы совместно с руководителями практики составляете план-график прохождения практики по профилю специальности. При составлении плана следует руководствоваться заданиями по практике.

### Задания по учебной и производственной практике

Индивидуальные задания для оценки уровня освоения компетенций при прохождении обучающимися учебной практики

Код формируемой компетенции	Виды индивидуальных заданий	Комментарии по выполнению задания
<b>ПРАКТИКА В БАНКОВСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - выбирает методы и способы решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по вопросам кредитования; - отражает основные положения в отчете	В отчете описать порядок работы
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - осуществляет поиск, анализ и интерпретацию информации и использует ее для качественного выполнения профессиональных задач; - отражает основные положения в отчете	В отчете описать порядок работы
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - проявляет интереса к инновациям в области банковской деятельности; - отражает основные положения в отчете.	В отчете описать порядок работы
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i>	Консультировать клиентов

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществляет сотрудничество и проявляет коммуникабельность при взаимодействии с коллегами, руководством и клиентами;</li> <li>- отражает основные положения в отчете.</li> </ul>	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно оформляет банковскую документацию на государственном языке Российской Федерации;</li> <li>- отражает основные положения в отчете.</li> </ul>	В отчете описать порядок работы
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использует информационные технологии в профессиональной деятельности;</li> <li>- проводит анализ и оценку информации на основе применения профессиональных технологий;</li> <li>- использует информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для реализации профессиональной деятельности</li> <li>- отражает основные положения в отчете.</li> </ul>	Использовать специализированное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составляет документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках;</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>	В отчете описать порядок работы
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществляет презентацию банковских продуктов и услуг;</li> <li>- отражает основные положения в отчете.</li> </ul>	Консультировать клиентов
ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформляет договоры банковского счета с клиентами;</li> <li>- проверяет правильность и полноту оформления расчетных документов;</li> <li>- открывает и закрывает лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;</li> <li>- выявляет возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента,</li> <li>- ведет картотеку неоплаченных расчетных документов;</li> <li>- оформляет выписки из лицевых счетов клиентов;</li> <li>- рассчитывает и взыскивает суммы вознаграждения за расчетное обслуживание;</li> <li>- рассчитывает прогноз кассовых оборотов;</li> <li>- составляет календарь выдачи наличных денег;</li> <li>- рассчитывает минимальный остаток денежной наличности в кассе;</li> <li>- составляет отчет о наличном денежном обороте;</li> <li>- устанавливает лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов;</li> <li>- отражает в учете операции по расчетным счетам клиентов;</li> <li>- исполняет и оформляет операции по возврату</li> </ul>	В отчете описать порядок работы

	<p>сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использует специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов;</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>	
<p>ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- исполняет и оформляет операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России;</li> <li>- проводит расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО;</li> <li>- контролирует и выверяют расчеты по корреспондентским счетам;</li> <li>- осуществляет и оформляет расчеты банка со своими филиалами;</li> <li>- ведет учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете;</li> <li>- отражает в учете межбанковские расчеты;</li> <li>- использует специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>	<p>В отчете описать порядок работы</p>
<p>ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- консультирует клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт;</li> <li>- оформляет выдачу клиентам платежных карт;</li> <li>- оформляет и отражает в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;</li> <li>- использует специализированное программное обеспечение совершения операций с платежными картами.</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>	<p>В отчете описать порядок работы</p>
<p>ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составляет договор о залоге;</li> <li>- оформляет пакет документов для заключения договора о залоге;</li> <li>- составляет график платежей по кредиту и процентам,</li> <li>- контролирует своевременность и полноту поступления платежей;</li> <li>- оформляет комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов;</li> <li>- оформляет выписки по лицевым счетам заемщиков и разъясняет им содержащиеся в выписках данные;</li> <li>- формирует и ведет кредитные дела;.</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>	<p>В отчете описать порядок работы</p>

**Индивидуальные задания для оценки уровня освоения компетенций  
при прохождении обучающимися производственной практики**

<b>Код формируемой компетенции</b>	<b>Виды индивидуальных заданий</b>	<b>Комментарии по выполнению задания</b>
<b>ПРАКТИКА В БАНКОВСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - выбирает методы и способы решения профессиональных задач при осуществлении консультирования потенциальных клиентов банка по вопросам кредитования; - отражает основные положения в отчете	В отчете описать порядок работы
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - осуществляет поиск, анализ и интерпретацию информации и использует ее для качественного выполнения профессиональных задач; - отражает основные положения в отчете	В отчете описать порядок работы
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - проявляет интереса к инновациям в области банковской деятельности; - отражает основные положения в отчете.	В отчете описать порядок работы
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - осуществляет сотрудничество и проявляет коммуникабельность при взаимодействии с коллегами, руководством и клиентами; - отражает основные положения в отчете.	Консультировать клиентов
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - грамотно оформляет банковскую документацию на государственном языке Российской Федерации; - отражает основные положения в отчете.	В отчете описать порядок работы
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - использует информационные технологии в профессиональной деятельности; - проводит анализ и оценку информации на основе применения профессиональных технологий; - использует информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для реализации профессиональной деятельности - отражает основные положения в отчете.	Использовать специализированное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - составляет документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках; - отражает основные положения в отчете	В отчете описать порядок работы
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i> - осуществляет презентацию банковских продуктов и услуг; - отражает основные положения в отчете.	Консультировать клиентов

<p>ПК 1.1 Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформляет договоры банковского счета с клиентами;</li> <li>- проверяет правильность и полноту оформления расчетных документов;</li> <li>- открывает и закрывает лицевые счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;</li> <li>- выявляет возможность оплаты расчетных документов исходя из состояния расчетного счета клиента,</li> <li>- ведет картотеку неоплаченных расчетных документов;</li> <li>- оформляет выписки из лицевых счетов клиентов;</li> <li>- рассчитывает и взыскивает суммы вознаграждения за расчетное обслуживание;</li> <li>- рассчитывает прогноз кассовых оборотов;</li> <li>- составляет календарь выдачи наличных денег;</li> <li>- рассчитывает минимальный остаток денежной наличности в кассе;</li> <li>- составляет отчет о наличном денежном обороте;</li> <li>- устанавливает лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов;</li> <li>- отражает в учете операции по расчетным счетам клиентов;</li> <li>- исполняет и оформляет операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов;</li> <li>- использует специализированное программное обеспечение для расчетного обслуживания клиентов;</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>	<p>В отчете описать порядок работы</p>
<p>ПК 1.4 Осуществлять межбанковские расчеты.</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- исполняет и оформляет операции по корреспондентскому счету, открытому в подразделении Банка России;</li> <li>- проводит расчеты между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО;</li> <li>- контролирует и выверяют расчеты по корреспондентским счетам;</li> <li>- осуществляет и оформляет расчеты банка со своими филиалами;</li> <li>- ведет учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете;</li> <li>- отражает в учете межбанковские расчеты;</li> <li>- использует специализированное программное обеспечение для совершения межбанковских расчетов</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>	<p>В отчете описать порядок работы</p>
<p>ПК 1.6 Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняет следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- консультирует клиентов по вопросам открытия банковских счетов, расчетным операциям, операциям с использованием различных видов платежных карт;</li> <li>- оформляет выдачу клиентам платежных карт;</li> <li>- оформляет и отражает в учете расчетные и налично-денежные операции при использовании платежных карт в валюте Российской Федерации и иностранной валюте;</li> <li>- использует специализированное программное</li> </ul>	<p>В отчете описать порядок работы</p>

	<p>обеспечение совершения операций с платежными картами. - отражает основные положения в отчете</p>	
<p>ПК 2.2 Осуществлять и оформлять выдачу кредитов</p>	<p><i>Во время прохождения практики обучающиеся выполняют следующие виды работ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составляет договор о залоге;</li> <li>- оформляет пакет документов для заключения договора о залоге;</li> <li>- составляет график платежей по кредиту и процентам,</li> <li>- контролирует своевременность и полноту поступления платежей;</li> <li>- оформляет комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов различных видов;</li> <li>- оформляет выписки по лицевым счетам заемщиков и разъясняет им содержащиеся в выписках данные;</li> <li>- формирует и ведет кредитные дела;</li> <li>- отражает основные положения в отчете</li> </ul>	<p>В отчете описать порядок работы</p>

### **Примерный перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по практике (в зависимости от места прохождения практики)**

- Устав банка,
- Годовая бухгалтерская отчетность;
- Образец договора залога и поручительства;
- Образец договора банковского счета с клиентами,
- Образцы расчетных документов,
- Выписки из лицевых счетов клиентов,
- Комплект документов на открытие счетов и выдачу кредитов,
- Прогноз кассовых оборотов,
- Календарь выдачи наличных денег,
- Платежные поручения, аккредитивы, платежные требования, инкассовые поручения, чеки,
- Кредитная политика коммерческого банка;
- Бланки кредитных договоров;
- Перечень документов заемщика, необходимых для получения и оформления кредита;
- График платежа по кредиту;
- Рисунки, диаграммы, таблицы, статистические данные,
- Копии локальных актов

### **3. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

Общее руководство практикой осуществляет руководитель практики от образовательной организации. Ответственный за организацию практики утверждает совместный план-график её проведения, обеспечивает контроль

проведения со стороны руководителей, организует и проводит инструктивное совещание с руководителями практики, обобщает информацию по аттестации студентов, готовит отчет по итогам практики.

Практика осуществляется на основе договоров между Чебоксарским институтом (филиалом) Московского политехнического университета и Организациями, в соответствии с которыми Организации предоставляют места для прохождения практики. В договоре оговариваются все вопросы, касающиеся проведения практики. Консультирование по выполнению заданий, контроль за посещением мест практики, проверка отчетов по итогам практики и выставление оценки осуществляется руководителем практики от образовательной организации.

Перед началом практики проводится организационное собрание. **Посещение организационного собрания и консультаций по практике – обязательное условие её прохождения!**

Организационное собрание проводится с целью ознакомления Вас с приказом, сроками прохождения, порядком организации работы во время практики в организации, оформлением необходимой документации, правилами техники безопасности, распорядком дня, видами и сроками отчетности и т.п.

**ВАЖНО!** С момента зачисления практикантов на рабочие места на время прохождения практики на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие на предприятии, в учреждении или организации!

### **3.1 Основные права и обязанности обучающегося в период прохождения практики**

Обучающиеся **имеют право** по всем вопросам, возникшим в процессе практики, обращаться к заместителю директора по учебной и воспитательной работе, заведующему кафедрой, руководителю практики, вносить предложения по совершенствованию организации процесса производственной практик.

**Перед началом практики обучающиеся должны:**

- принять участие в организационном собрании по практике;
- получить направление (договор) на практику;
- получить методические рекомендации по практике;
- изучить требования к порядку прохождения практики, задания и требования к оформлению отчета, изложенные в методических рекомендациях;
- спланировать прохождение практики;
- согласовать с руководителем практики от образовательного учреждения свой индивидуальный план прохождения практики и перечень приложений.

**В процессе оформления на практику обучающиеся должны:**

- не позднее чем за 3 недели до начала практики представить заявление на практику;
- в случае отказа в оформлении на практику или при возникновении любых спорных вопросов в процессе оформления, немедленно связаться с руководителем практики от образовательной организации;
- получить путевку для прохождения практики;
- подать в отдел кадров договор и путевку на практику;
- иметь при себе документы, подтверждающие личность, для оформления допуска к месту практики, договор, путевку.

**В процессе прохождения практики обучающиеся должны:**

- соблюдать трудовую дисциплину, правила техники безопасности, пожарной безопасности, производственной санитарии, выполнять требования внутреннего распорядка предприятия;
- ежедневно согласовывать состав и объём работ с руководителем практики от организации;
- вести записи в дневниках в соответствии с планом;
- принимать участие в групповых или индивидуальных консультациях с руководителем практики от образовательной организации и предъявлять ему для проверки результаты выполнения заданий в соответствии с индивидуальным заданием;

**По завершению практики обучающиеся должны:**

- принять участие в заключительной групповой консультации;
- принять участие в итоговом собрании;
- получить заполненный руководителем практики от организации характеристику;
- представить отчет по практике руководителю от образовательной организации, оформленный в соответствии с требованиями, указанными в методических рекомендациях по практике.

**3.2 Обязанности руководителя практики от образовательной организации:**

- проводить организационное собрание с обучающимися перед началом практики;
- устанавливать связь с руководителем практики от организации, согласовывать и уточнять с ним план-график обучающегося по практике, исходя из заданий по практике и особенностей организации;
- обеспечивать контроль своевременного начала практики, прибытия и нормативов работы обучающихся в организации;
- посещать организацию, в котором обучающийся проходит

практику;

- обеспечивать контроль соблюдения сроков практики и ее содержания;
- оказывать консультативную помощь обучающим при сборе материалов при подготовке отчета;
- консультировать руководителя практики от организации о заполнении характеристики на каждого практиканта по итогам практики;
- проверить отчет по практике и выставить оценку в ведомость по практике на основе характеристики с оценкой руководителя практики от организации и на основании критериальной оценки представленных материалов;
- вносить предложения по улучшению и совершенствованию процесса проведения практики перед руководством образовательной организации.

### **3.3 Обязанности руководителя практики от профильной организации.**

Ответственность за организацию и проведение практики в соответствии с **договором о практической подготовке** возлагается на руководителя подразделения, в котором студенты проходят практику.

#### **Руководитель практики от профильной организации:**

- знакомится с содержанием заданий на практику и способствует их выполнению на рабочем месте;
- знакомит практиканта(ов) с правилами внутреннего распорядка;
- предоставляет максимально возможную информацию необходимую для выполнения заданий практики;
- в случае необходимости вносит коррективы в содержание и процесс организации практики студентов;
- по окончании практики дает характеристику о работе студента-практиканта;
- оценивает работу практиканта(ов) во время практики.

### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА**

Форма и вид отчетности обучающихся о прохождении практики устанавливается Чебоксарским институтом (филиалом) Московского политехнического университета и кафедрами.

К отчетным документам относятся:

- индивидуальное задание обучающемуся на практику
- совместный рабочий график проведения п практики
- дневник прохождения практики
- отчет о прохождении практики

– отзыв руководителя практики от профильной организации

Порядок заполнения указанных документов, их содержание и сроки представления на кафедре определяется программой практики.

Формы аттестации результатов практики устанавливаются рабочим учебным планом.

Итоги прохождения практики принимаются руководителем практики от Чебоксарского института (филиала) и обсуждаются на заседании кафедры.

При подведении итогов практики принимается во внимание качество выполнения программы практики и индивидуального задания обучающегося в процессе прохождения практики.

Результаты защиты отчетов по практике оформляются ведомостью и выставляются в зачетную книжку обучающегося.

Практика завершается составлением и защитой каждым обучающимся отчета о практике, который оформляется в соответствии с программой практики. Отчет подписывает сам обучающийся (с указанием даты), визирует руководитель от профильной организации, на титульном листе проставляется печать организации. Отчет составляется после каждой части практики.

В течение практики обучающиеся ведут дневники практики, записывая в них выполненные этапы, предусмотренные индивидуальным заданием, а также проводят обработку собранных материалов для включения в отчет.

Дневник ведется по установленной форме. Записи делаются ежедневно в конце рабочего дня. В дневник записываются все виды работ выполняемых обучающимся. Обучающийся должен высказать свое мнение и сделать выводы о практике.

По окончании практики руководитель практики от профильной организации проверяет записи в дневнике и оценивает знания обучающегося.

По мере сбора и изучения материалов составляется отчет по следующей структуре: титульный лист, содержание (оглавление), совместный план-график производственной практики, основная часть, список использованных источников и литературы и приложения.

Объем отчета, должен составлять 15 – 20 страниц текста, напечатанного на компьютере шрифтом Times New Roman Cyr № 14 через 1,5 интервала на стандартной бумаге формата А-4. Поля: сверху, снизу, справа – 2 см, слева – 3 см.

Номера страниц отчета, включая приложения, проставляются арабскими цифрами в верхнем правом углу.

Основная часть отчета включает введение, заключение и несколько разделов, каждый из которых нужно начинать с новой страницы.

Список использованных источников и литературы включает нормативные документы, учебную и научную литературу, периодические

издания, внутренние документы организации.

Отчет должен быть четким, убедительным, кратким, логически последовательным. Отчет готовится в течение всей практики. Для его оформления в конце практики отводятся два дня.

К отчету также прилагается дневник прохождения практики, отзыв руководителя практики от профильной организации с оценкой работы обучающихся. Дневник и отзыв должны быть заверены подписью и печатью профильной организации и представлены на кафедру.

Аттестация по итогам практики осуществляется в форме защиты отчета о прохождении производственной практики. По итогам аттестации выставляется зачет с оценкой.

### **Список использованной литературы**

41. О банках и банковской деятельности: федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

42. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России): федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

43. О валютном регулировании и валютном контроле: федеральный закон от 10.12.2003 № 173-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

44. О кредитных историях: федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный

45. О персональных данных: федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный

46. О потребительском кредите (займе): федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

47. Об ипотеке (залоге недвижимости): федеральный закон от 16.07.1998 № 102-ФЗ (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

48. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности: положение Банка России от 28.06.2017 № 590-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

49. О правилах осуществления перевода денежных средств: положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

50. О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации: Положение Банка России от 29.01.2018 № 630-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

51. О платежной системе Банка России: положение Банка России от 24.09.2020 № 732-П (с изменениями и дополнениями). – Доступ из справ.-правовой системы Гарант. – Текст: электронный.

52. Алексеева, Д. Г. Банковский вклад и банковский счет. Расчеты : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин, Р. З. Загиров ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 243 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11414-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518419>

53. Алексеева, Д. Г. Осуществление кредитных операций: банковское кредитование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10276-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517665>

54. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 524 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16709-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531564>.

55. Банковское дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 606 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16819-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531762>.

56. Дворецкая, А. Е. Деятельность кредитно-финансовых институтов : учебник для среднего профессионального образования / А. Е. Дворецкая. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 555 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17005-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532184>

57. Кропин, Ю. А. Деньги, кредит, банки : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. А. Кропин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 346 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17126-6. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532420>

58. Операции банков с ценными бумагами. Валютные и сопутствующие операции : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. Г. Алексеева [и др.] ; ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 182 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11416-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518418>

59. Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / О. М. Пеганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13953-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510074>

60. Тавасиев, А. М. Банковское дело : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 546 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16643-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531425>