

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЧИТИНСКИЙ ИНСТИТУТ  
КОЛЛЕДЖ



УТВЕРЖДАЮ:

Директор колледжа

 М.П. Ожегова

«31» августа 2016г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Специальность 38.02.07 Банковское дело

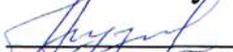
Базовая подготовка

Чита  
2016

Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело базовой подготовки и рабочей программы профессионального модуля ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Согласовано:

Начальник учебной части

 В.С.Кузнецова  
«31» августа 2016г.

Принята на заседании методической комиссии  
Протокол № 1 от «31» августа 2016г.

Председатель МК:

 А.А. Симакова

Разработал преподаватель  
Орлова М. В.

Согласовано:

Читинское отделение №8600 ПАО Сбербанк  
Начальник Управления по работе с персоналом  
М.В. Килина

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>15</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.

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

Программа рабочей практики может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования в сфере банковской деятельности. Опыт работы не требуется.

## 1.2. Цели и задачи учебной практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

### **иметь практический опыт:**

- обслуживания платежных операций частных клиентов с использованием различных видов платежных карт, устройств самообслуживания мобильного банка, интернет-банкинга;
- перевода клиентов банка, физических лиц, в удаленные каналы обслуживания;
- консультирования частных клиентов по условиям и порядку подключения онлайн услуг банка.

### **уметь:**

- оформлять и проверять правильность и полноту оформления заявлений клиентов на выпуск банковских карт и дополнительные услуги к ним;
- консультировать клиентов о порядке подключения услуг, предоставляемых через удаленные каналы обслуживания («Мобильный банк», «Сбербанк ОнЛ@йн», «Автоплатежи» и другие);
- проводить операции по счетам и вкладам частных лиц при помощи устройств самообслуживания (УС) и удаленных каналов обслуживания (УКО);
- осуществлять платежи физических лиц в пользу юридических лиц, включая платежи с использованием банковских карт;
- консультировать клиентов по платежным операциям, в том числе проводимым с помощью устройств самообслуживания, операциям с использованием различных видов платежных карт;

### **знать:**

- нормативные правовые документы, регулирующие организацию расчетно-кассового обслуживания физических лиц, совершение операций с использованием платежных карт;
- виды платежных карт и операции, проводимые с их использованием;

- организацию продаж и стандарты обслуживания клиентов во внутренних структурных подразделениях банка, в том числе при проведении операций через устройства самообслуживания и удаленные каналы обслуживания;
- порядок взаимодействия с клиентами при их переводе в удаленные каналы обслуживания;
- типичные нарушения при совершении операций по счетам частных клиентов с использованием устройств самообслуживания и удаленных каналов обслуживания.

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики**

всего часов практики – 180 часов (5 недель).

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом прохождения учебной практики является овладение обучающимися основным видом профессиональной деятельности: **агент банка**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов.
ПК 1.6.	Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.
ОК 11.	Знать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план учебной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Учебная практика, часов	Сроки проведения
ПК 1.1 ПК 1.6.	МДК 03.01. Организация деятельности агента банка ПМ.03. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	180	4 семестр
<b>Итого</b>		<b>180</b>	<b>4 семестр</b>

### 3.2. Содержание учебной практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения работ	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием конкретных разделов (тем), выполнение видов работ	Количество часов (недель)
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	Ознакомление с организацией работы подразделения (дополнительного офиса) Сбербанка, обслуживающего физических лиц	Внутренние структурные подразделения банка, их виды, назначение. Примерная организационная структура ВСП Сбербанка по обслуживанию физических лиц. Модель работы 1/2. Задачи и функции сотрудников ВСП.	МДК 03.01. <u>Организация работы агента банка</u> . Тема 2. Организация работы ВСП банка по обслуживанию частных лиц.	12 часов
	Ознакомление и соблюдение правил внутреннего распорядка	Задачи и функции сотрудников ВСП. Должностные обязанности, права и ответственность агента (консультанта). Организация рабочего дня агента (консультанта).	Тема 2. Организация работы ВСП банка по обслуживанию частных лиц. Тема 3. Организация деятельности агента банка (консультанта).	6 часов
	Ознакомление с организацией работы агента (консультанта), должностными обязанностями и квалификационными требованиями.	Цель, задачи и функции агента (консультанта). Должностные обязанности, права и ответственность агента (консультанта). Условия приема на работу и мотивация агента (консультанта). Организация рабочего дня агента (консультанта). Плановое задание на рабочую смену. Отчет по окончанию рабочего дня.	Тема 3. Организация деятельности агента банка (консультанта).	12 часов
	Ознакомление с организацией рабочего места консультанта, специальным банковским оборудованием, используемым при обслуживании клиентов	Зоны обслуживания частных клиентов. Банковское оборудование, используемое специалистами при обслуживании частных лиц. Рабочее место консультанта.	Тема 2. Организация работы ВСП банка по обслуживанию частных лиц. Тема 3. Организация деятельности агента банка (консультанта).	6 часов
	Ознакомление с работой системы управления очередью	Система управления очередью. Программа «Пульт операциониста».	Тема 2. Организация работы ВСП банка по обслуживанию частных лиц.	12 часов
	Изучение порядка проведения операций через устройства самообслуживания.	Устройства самообслуживания (УС), их виды и назначение. Порядок проведения операций через УС с использованием наличных денежных	Тема 5. Проведение банковских операций с использованием устройств самообслуживания	24 часа

		средств и по карте. Меры безопасности. Премущества для клиентов.		
	<b>Изучение условий и порядка подключения Онлайн продуктов банка: «Мобильный банк», «Сбербанк-Онлайн», «Автоплатежи», «Автопереводы».</b>	Услуга «Мобильный банк», назначение, потенциальные возможности. Операции, проводимые через мобильный банк. Услуга «Автоплатеж мобильной связи», назначение, преимущества для клиентов банка. Порядок и особенности подключения услуги. Услуга «Сбербанк-Онлайн» (СБОЛ). Потенциальные возможности. Порядок подключения и проведение операций через СБОЛ. Мобильные приложения к СБОЛ. Порядок проведения операций. Обеспечение безопасности работы Услуги «Автоплатежи ЖКХ», «Автоперевод». Порядок подключения, оформления платежных документов. Меры безопасности.	Тема 6. Удаленные каналы обслуживания	36 часов
	<b>Ознакомление со стандартами сервиса при переводе клиентов в удаленные каналы обслуживания и предложении онлайн продуктов</b>	Этапы обслуживания клиентов при предложении услуг СБОЛ и «Автоплатежи», «Автопереводы». Преимущества для клиентов. Порядок работы с возражениями клиентов.	Тема 6. Удаленные каналы обслуживания	18 часов
	<b>Изучение условий прочих банковских продуктов и услуг, предлагаемых ВСП банка частным клиентам</b>	Виды дебетовых карт, выпускаемых Сбербанком. Права и обязанности банка и держателя карты. Памятка держателя карты. Договор банковского обслуживания частных клиентов, его назначение. Услуги, предоставляемые в рамках ДБО. Виды и характеристика срочных вкладов базовой линейки Сбербанка Условия размещения вкладов. Порядок оформления сертификатов и проведения операций с сертификатами. Понятие и виды ОМС. Условия и порядок открытия и закрытия ОМС. Кредитные продукты Сбербанка: виды, основные условия. Виды, условия выпуска и использования кредитных карт Сбербанка.	Тема 4. Банковские карты. Условия выпуска и использования дебетовых карт Сбербанка. Тема 7. Договор банковского обслуживания частных клиентов Сбербанка Тема 9. Срочные вклады Сбербанка России.  Тема 10. Сберегательные сертификаты Сбербанка Тема 11. Обезличенные металлические счета. Тема 13. Кредитование физических лиц. Тема 14. Кредитные карты Сбербанка России.	36 часов

		<p>Брокерские и депозитарные услуги: виды, условия предоставления.</p> <p>Индивидуальный инвестиционный счет: условия и порядок открытия.</p> <p>Паевые инвестиционные фонды. Условия приобретения инвестиционных паев.</p> <p>Негосударственный пенсионный фонд. Индивидуальные пенсионные планы.</p> <p>Страховые программы для частных клиентов банка.</p>	Тема 15. Инвестиционные услуги для частных клиентов.	
	<b>Оформление отчета по практике и подготовка к квалификационному экзамену</b>		Разделы и темы МДК.03.01 в соответствии с планом отчета и вопросами квалификационного экзамена	18 часов
<b>Всего:</b>				<b>180 часов</b>

## **4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики**

В образовательном учреждении предусматривается следующая основная документация по учебной практике:

- положение об учебной и производственной практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы СПО;
- программа учебной практики;
- договор с кредитной организацией на организацию и проведение практики;
- приказ о назначении руководителя практики от образовательного учреждения;
- приказ о распределении студентов по местам практики;
- график проведения практики;
- график консультаций;
- график защиты отчётов по практике.

По результатам практики студент должен составить отчет. Отчет должен состоять из письменного отчёта о выполнении работ и приложений к отчёту, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

К отчету прилагается характеристика от руководителя организации, участвующей в проведении практики и дневник, отражающий ежедневный объем выполненных работ.

Студент в один из последних дней практики защищает отчет по практике на базе организации, участвующей в проведении практики.

### **4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики**

Реализация программы учебной практики предполагает наличие базы практики – Читинского головного отделения № 8600 Сбербанка, в том числе учебного банка – специализированного дополнительного офиса № 8600/0048.

С руководителем базы практики заключается договор. Студенты направляются для прохождения практики согласно графику, при наличии направлений от учебного заведения.

Оборудование рабочих мест на предприятиях практики:

- специализированное банковское оборудование, включая устройства самообслуживания и устройства доступа в Интернет;
- типовая офисная мебель подразделений Сбербанка, обслуживающих частных клиентов;
- инструкции по охране труда и технике безопасности, правилам эксплуатации специализированного банковского оборудования;
- стандарты обслуживания клиентов, физических лиц в подразделениях Сбербанка;
- информационные стенды для частных клиентов банка;
- необходимое для выполнения заданий методическое обеспечение.

### **4.3. Информационное обеспечение учебной практики**

#### **Федеральные законы и нормативные акты**

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая и вторая) [Текст]. Федеральные законы от 30.11.94 № 51-ФЗ и от 26.01.96 № 14-ФЗ (с изм. и доп.) // Собр. Законодательства РФ по состоянию на 01.01.2017 г. – Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

2. Российская Федерация. Законы [Текст]: от 02.12 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп.); от 10.12.2003 г. № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле»; от 23.12.2003 г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (с изм. и доп.); от 27.06.2011 г. «О национальной платежной системе» (с изм. и доп.); от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (с изм. и доп.) // Собр. Законодательства РФ по состоянию на 15.05.2017 г.

3. Положения, Указания и Инструкции Банка России по состоянию на 01.01.2017 г.

4. Внутренние нормативные и распорядительные акты ПАО Сбербанк по состоянию на 15.05.2017 года.

#### **Основная учебная литература**

1. Основы банковского дела [Текст]. Учебное пособие (Среднее профессиональное образование) / коллектив авторов; под ред. О. И. Лаврушина. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2013. – 392 с. – ISBN 978-5-406-02622-9.

2. Иванов, О.М. Банковские платежные агенты [Текст] / О.М. Иванов, К.В. Данилин. – М.: КНОРУС, 2012. – 192 с. – ISBN 978-5-406-02061-6.

#### **Дополнительная литература**

1. Бровкина, Н. Е. Рынок банковского обслуживания физических лиц: тенденции и перспективы развития [Текст]. Учебное пособие / Н. Е. Бровкина. – М.: КНОРУС, 2014. – 264 с. – ISBN 978-5-406-03448-4.

2. Ермаков С. Л. Основы организации деятельности коммерческого банка [Текст]. Учебник. / С. Л. Ермаков, Ю. Н. Юденков. – М.: КНОРУС, 2013. – 654 с. – ISBN 978-5-390-00459-3.

3. Мотовилов, О.В. Банковское дело [Текст]: Учебник / О.В. Мотовилов, С.А. Белозёров. – М.: Проспект, 2016. – 408 с. – ISBN 978-5-392-18522-1.

4. Новые модели банковской деятельности в современной экономике [Текст]: Монография / Под ред. Лаврушина О.И. – М.: КНОРУС, 2015. – 168 с. – ISBN 978-5-406-03776-8.

5. Банковское законодательство: учебное пособие / Н.Д. Эриашвили, О.В. Сараджева, О.В. Васильева и др.; под ред. Н.Д. Эриашвили. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 424 с. – ISBN 978-5-238-02339-7; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru>.

6. Донецкова, О.Ю. Банкострахование: учебное пособие / О.Ю. Донецкова, Е.А. Помогаева. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 92 с.: – ISBN 978-5-4475-0542-4; То же [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru>.

## Учебно-методическая документация

1. Учебно-методический комплекс по профессиональному модулю.
2. Методические указания для самостоятельной работы студентов по профессиональному модулю.
3. Учебно-методические пособия управляющего типа: методические рекомендации и задание на учебную практику.
4. Дневник-отчет по учебной практике по профессиональному модулю.

## Интернет-ресурсы

[www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru) – материалы официального сайта ПАО Сбербанк;  
[www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) – официальный сайт Центрального банка РФ;  
[www.banki.ru](http://www.banki.ru) – сайт банковской статистики;  
[www.bankir.ru](http://www.bankir.ru) – сайт информационного агентства «Bankir.Ru»;  
[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

## Журналы

1. Банковское дело.
2. Вестник Банка России.

### 4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от **образовательного учреждения**:

- наличие высшего экономического образования, соответствующего профилю специальности;
- наличие практического опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- прохождение стажировки в профессиональных организациях не реже 1 раза в 3 года;
- повышение квалификации не реже 1 раза в 5 лет.

Руководитель практики от образовательного учреждения несет ответственность за освоение обучаемыми профессиональных и общих компетенций.

Требования к руководителям практики от **организаций**:

- наличие средне-специального или высшего профессионального образования по профилю специальности;
- наличие практического опыта по профилю не менее 3 лет;
- умение оказывать квалифицированную помощь обучаемым и давать профессиональные наставления;
- обеспечивать безопасные условия труда, соблюдать санитарно-эпидемиологическое требование к содержанию помещений подразделения банка;
- контролировать деятельность подчиненных по выполнению ими своих должностных обязанностей.

### 4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В целях обеспечения безопасности студентов и работников образовательного учреждения необходимо:

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- иметь пожарный инвентарь и противопожарную сигнализацию;
- обеспечивать помещения планами эвакуации и иметь эвакуационные выходы;
- соблюдать правила работы с электрооборудованием;
- проводить инструктажи по технике безопасности.

На базах практики должны быть обеспечены безопасные условия труда. Для этого помещения дополнительных офисов банка должны быть оснащены пожарным инвентарем и сигнализацией.

В начале практики проводится вводный инструктаж в колледже и в отделе по работе с персоналом, а также инструктажи на рабочих местах во внутренних структурных подразделениях банка.

При прохождении практики студентам проводится инструктаж по технике безопасности, целью которого является их ознакомление с порядком работы, правами на безопасный труд, требованиями и обязанностями по соблюдению трудового законодательства. В журналах производственного обучения делается соответствующая отметка о прохождении инструктажа по охране труда и технике безопасности.

В случае перевода обучаемых во время прохождения практики в другое подразделение банка, руководство структурного подразделения банка обязано провести инструктаж по технике безопасности.

Для качественного выполнения работ и прохождения практики руководство структурных подразделений Читинского отделения Сбербанка должно обеспечивать студентов всем необходимым оборудованием на рабочих местах.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	<p>Качество проведения операций с использованием устройств самообслуживания и удаленных каналов обслуживания.</p> <p>Соблюдение стандартов обслуживания при общении с клиентами банка.</p>	<p>Наблюдение за прохождением учебной практики и ходом выполнения заданий по практике.</p> <p>Оценка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- результатов выполненного отчета по учебной практике;</li> <li>- защиты отчета по практике.</li> </ul> <p>Квалификационный экзамен по окончании изучения профессионального модуля.</p>
ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт	<p>Качество проведения операций, связанных с обслуживанием банковских карт клиентов.</p> <p>Соблюдение правил и мер безопасности при проведении операций с банковскими картами.</p> <p>Квалифицированная помощь клиентам при проведении операций через устройства самообслуживания и удаленные каналы обслуживания.</p>	<p>Наблюдение за прохождением учебной практики и ходом выполнения заданий по практике.</p> <p>Оценка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- результатов выполненного отчета по учебной практике;</li> <li>- защиты отчета по практике.</li> </ul> <p>Квалификационный экзамен по окончании изучения профессионального модуля.</p>

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p>Демонстрация интереса к будущей профессии. Объяснение социальной значимости профессии банковского работника.</p> <p>Стремление к освоению профессиональных компетенций, умений и знаний, необходимых для профессиональной деятельности.</p>	<p>Наблюдение за участием в образовательных и воспитательных мероприятиях, имеющих профессиональную направленность. Оценка достигнутых результатов их стабильности.</p>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<p>Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач, связанных с деятельностью работника Сберегательного банка.</p>	<p>Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы; положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.</p>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<p>Определение и выбор способов разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями. Проведение анализа ситуации по заданным критериям и</p>	<p>Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы; положительный отзыв руководителя практики; квалификацион-</p>

	определение рисков. Оценивание последствий принятых решений.	ный экзамен.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Поиск и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы; положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Владение приемами работы с компьютером, общим и специальным программным обеспечением, Интернетом, активное применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы; положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Эффективное взаимодействие и общение с обучающимися и преподавателями. Положительный отзыв руководителя практики.	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий, прохождения учебной практики.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Ответственное отношение к результатам выполнения профессиональных обязанностей членами команды. Проведение самоанализа и коррекции результатов собственной работы.	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий, прохождения учебной практики.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля. Владение способами физического, духовного и интеллектуального саморазвития, эмоциональной саморегуляции и самоподдержки	Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы; положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в сфере банковского дела, современным технологиям проведения банковских операций. Владение приемами работы в удаленных каналах обслуживания.	Оценка выполнения практических заданий и самостоятельной работы; положительный отзыв руководителя практики; квалификационный экзамен.
ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.	Умение грамотно и доходчиво излагать свои мысли, объяснять ситуацию, давать рекомендации. Владеть психологическими приемами установления контактов с другими людьми.	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий, участия в ролевых играх, тренингах, конкурсах, положительный отзыв руководителя учебной практики; квалификационный экзамен.

ОК 11. Знать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда	Владение безопасными приемами работы с компьютером и другим оборудованием, используемым в профессиональной деятельности.	Наблюдение и оценка выполнения практических заданий, прохождения учебной практики.
---	--	--

Учебная практика направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, реализуется в рамках модулей ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Учебная практика направлена на освоение рабочей профессии, должности служащего, является одним из видов профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС СПО по специальности. По окончании практики и сдаче квалификационного экзамена студент получает квалификацию по профессии Агент банка.

Отчетная документация по результатам практики состоит из дневника с характеристикой-отзывом руководителя подразделения, аттестационного листа с оценками по видам проведенных работ и результатами освоения модуля и письменного отчета по учебной практике.

#### Основные положения прохождения учебной практики

1. Руководитель практики от колледжа предварительно проводит инструктаж обучающийся и выдает индивидуальные задания, направления на практику.

2. По прибытии на предприятие (в организацию) обучающийся должен представить руководителю от предприятия (организации) задание практики, пройти инструктаж по технике безопасности и пожарной профилактике, ознакомиться с рабочим местом, правилами технической эксплуатации оборудования и уточнить план прохождения практики.

3. Обучающийся во время практики обязан строго соблюдать правила внутреннего распорядка предприятия (организации). О временном отсутствии на своем месте необходимо ставить в известность руководителя практики от предприятия.

4. Дневник и отчет составляются обучающимися в соответствии с заданием практики; сдаются после прохождения практики руководителю практики от колледжа.

#### Формы отчетности по практике

Для допуска обучающегося к зачету по учебной практике обучающийся представляет руководителю практики от колледжа следующие документы, оформленные в соответствии с заданием:

- дневник прохождения практики;
- отчет о практике.
- аттестационный лист;
- характеристику, написанную руководителем практики от предприятия (в дневнике);

Руководитель практики от колледжа на основании анализа представленных документов принимает решение о допуске (или отказе в допуске) обучающегося к

защите. Защита отчетов по практике проходит в форме собеседования. По результатам студентам выставляется оценка «зачтено».

### Дневник прохождения практики

В дневнике учебной практики необходимо записывать краткие сведения о проделанной работе в течение рабочего дня на основании задания практики. Записи должны быть конкретными, четкими и ясными, с указанием характера и объема проделанной работы и ежедневно заверяться руководителем практики от организации (предприятия). По завершении практики дневник заверяется подписью руководителя практики от организации и печатью данной организации.

### Отчёт о практике

Отчет о практике является основным документом обучающегося, отражающим выполненную им во время практики работу. В отчете необходимо подробно отразить всю проделанную работу во время прохождения практики. К отчету должно быть приложение, включающее в себя копии документов, которые обучающийся изучал и анализировал во время практики. Данные отчета должны соответствовать индивидуальному заданию и дневнику практики. Отчет подписывается практикантом. Содержание отчёта формируется в соответствии с заданием по прохождению практики.

### Содержание отчета по учебной практике

1. Общие сведения о внутреннем структурном подразделении банка, в котором проходили практику.

2. Организационная структура подразделения (схема дается в приложении) с описанием. Указать основные функциональные обязанности руководителя, зам. руководителя подразделения, менеджеров (специалистов), консультантов (администратора зала), агентов.

3. План структурного подразделения (схема дается в приложении) с описанием, с указанием функциональных зон, рабочих мест, оборудования.

4. Квалификационные требования, предъявляемые к агенту (консультанту, администратору).

5. Организация рабочего дня агента (консультанта, администратора).

6. Организация рабочего места консультанта (администратора зала). Дается схема с описанием.

7. Система управления очередью: составные элементы, порядок выдачи талонов очереди, обслуживания клиентов.

8. Правила и порядок проведения операций клиентами с использованием устройств самообслуживания:

- платежей и переводов денежных средств;
- подключение услуг «Мобильный банк», «Автоплатеж сотовой связи», «Спасибо от Сбербанка».

9. Правила и порядок подключения онлайн услуг: «Сбербанк-Онлайн», «Автоплатеж», «Автоперевод». Порядок проведение операций через Сбербанк Онлайн и мобильные приложения к нему.

10. Стандарты сервиса при обслуживании частных клиентов банка, при их переводе в удаленные каналы обслуживания.

11. Прочие продукты и услуги, предлагаемые частным клиентам Сбербанка.

12. Общий вывод по результатам прохождения практики.

#### Аттестационный лист

По результатам учебной практики руководителями практики от организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций во время прохождения практики. Учебная практика завершается зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике от лица руководителя практики от организации (предприятия). В аттестационном листе обозначены критерии оценки уровня освоения профессиональных компетенций обучающимися-практикантом по результатам прохождения практики.

#### Характеристика-отзыв

По завершении практики руководитель практики от организации (предприятия) составляет на обучающегося характеристику-отзыв и заверяет ее подписью и печатью. В характеристике отмечается качество выполнения обучающимися задания практики, отношение к работе, уровень освоения общих компетенций, дисциплинированность и другие качества, проявленные практикантом в период практики, а также недостатки в подготовке обучающегося, замечания и пожелания обучающемуся.

#### Процедура оценки результатов прохождения практики обучающегося-практиканта:

1 этап - процедура оценки результатов прохождения практики начинается с оценивания дневника обучающегося-практиканта.

#### Критерии оценки дневника по прохождению практики:

- оценка «зачтено» предполагает своевременность представления дневника практики, выполнение его в соответствии с индивидуальным заданием прохождения практики, полноты содержания описываемых видов выполняемых работ, аккуратность оформления. допущение ошибок, которые носят несущественный характер;

- оценка «не зачтено» предполагает несоответствие дневника требованиям оформления, несовпадение содержания дневника индивидуальному заданию практики, несвоевременность представления дневника на проверку.

2 этап – оценивание представленного отчёта по практике.

Критерии оценки отчёта о практике:

- оценка «зачтено» предполагает своевременность представления отчёта о практике, соответствие его индивидуальному заданию и дневнику прохождения практики, выполнение всех требований согласно методическим указаниями, аккуратность оформления, наличие приложения (копий необходимых документов с места прохождения практики), допущение ошибок, которые носят несущественный характер;

- оценка «не зачтено» предполагает не соответствие отчёта требованиям оформления, несовпадение содержания отчёта индивидуальному заданию и дневнику практики, несвоевременность представления отчёта на проверку, отсутствие приложений.

3 этап – оценка уровня освоения профессиональных компетенций на основании представленного аттестационного листа обучающегося-практиканта. В аттестационном листе руководитель практики от предприятия (организации), в первую очередь, оценивает уровень освоения каждой обозначенной в нём профессиональной компетенции, согласно ниже представленных критериев оценки.

Критерии оценки уровня освоения профессиональных компетенций:

- высокий уровень освоения профессиональной компетенции – обучающийся самостоятельно выполняет программу практики, проявляет инициативу при решении поставленных задач;

- средний уровень – обучающийся не в полной мере способен самостоятельно выполнить программу практики, зачастую выступает в роли ассистента;

- низкий уровень – обучающийся частично выполняет программу практики, пассивно относится к выполнению обязанностей.

Далее руководитель практики от предприятия (организации) выставляет в аттестационном листе итоговую оценку результатов освоения профессиональных компетенций на основании следующей методики:

- «отлично» - обучающийся освоил профессиональные компетенции на высоком уровне;

- «хорошо» - обучающийся освоил профессиональные компетенции на среднем уровне;

- «удовлетворительно» - обучающийся освоил профессиональные компетенции на низком уровне.

4 этап - оценка уровня освоения общих компетенций на основании представленной характеристики обучающегося-практиканта. В характеристике руководитель практики от предприятия (организации), в первую очередь, оценивает какие знания и способности проявил обучающийся и отмечает недостатки.

Критерии оценки уровня освоения общих компетенций:

- высокий уровень – обучающийся проявляет активность и инициативность в процессе освоения общей компетенции;

- средний уровень – обучающийся не в полной мере проявляет активность и инициативность в процессе освоения общей компетенции;

- низкий уровень – обучающийся частично проявляет активность и инициативность в процессе освоения общих компетенции.

Далее руководитель практики от предприятия (организации) выставляет в характеристике итоговую оценку результатов освоения общих компетенций на основании следующей методики:

- «отлично» - обучающийся освоил общие компетенции на высоком уровне;
- «хорошо» - обучающийся освоил общие компетенции на среднем уровне;
- «удовлетворительно» - обучающийся освоил общие компетенции на низком уровне.

5 этап - руководитель практики от образовательной организации на основании результатов оценки представленных обучающимися-практикантом дневника, отчёта, а также уровня освоения профессиональных компетенций с помощью представленного аттестационного листа и уровня освоения общих компетенций с помощью представленной характеристики и выставляет итоговую оценку за прохождение учебной практики обучающимся в зачетно-экзаменационную ведомость и в зачетную книжку, основываясь на ниже представленной методике.

Итоговая оценка по результатам прохождения практики:

- зачтено – при наличии оценки всех этапов прохождения практики «зачтено»;
- не зачтено – при наличии одной или нескольких оценок прохождения практики «не зачтено»

Этап оценки	Результат оценивания	Оценка
1	Дневник прохождения практики	
2	Отчет по результатам прохождения практики	
3	Аттестационный лист	
4	Характеристика обучающегося-практиканта	
5	Итоговая оценка по результатам прохождения практики	

Разработал:

Преподаватель экономических дисциплин Колледжа Читинского института (филиала) ФГБОУ ВО БГУ Орлова М. В.