

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

Утверждаю  
Первый проректор - проректор по  
учебной работе



Чупандина Е.Е.

\_\_ . \_\_ . 2024

Дополнительная образовательная программа  
профессиональной переподготовки

тип программы

«Агент банка»

название программы

Категория обучающихся: студенты и выпускники основных образовательных программ высшего образования всех направлений подготовки

Объем программы: 504 часа

Форма обучения: очно-заочная с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

## 1. Общая характеристика программы

1.1. Целью реализации программы профессиональной переподготовки является формирование у обучающихся новых общепрофессиональных и профессиональных компетенций в области банковской деятельности, необходимых для осуществления профессиональной деятельности в банковской сфере.

1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации

Областью профессиональной деятельности слушателя является 08 Финансы и экономика.

Виды профессиональной деятельности слушателя:

- 08.033 СПЕЦИАЛИСТ ПО ДИСТАНЦИОННОМУ БАНКОВСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ
- 08.013 СПЕЦИАЛИСТ ПО ОПЕРАЦИЯМ НА МЕЖБАНКОВСКОМ РЫНКЕ

Тип задач профессиональной деятельности, к решению которых готовится выпускник программы профессиональной подготовки: взаимодействие с клиентами по вопросам осуществления банковских операций по привлечению и размещению денежных средств, оказание банковских услуг клиентам в организациях кредитной системы.

Объектами профессиональной деятельности являются наличные и безналичные денежные средства, информация о финансовом состоянии клиентов, документы по оформлению банковских операций.

Уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом – 5.

1.3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатели должны овладеть следующими компетенциями:

### **а) общепрофессиональными – способен:**

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес,
- организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество,
- решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях,
- осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для постановки и выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития,
- использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности,
- работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами,
- ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий,
- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации,
- быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности,

- проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей,
- использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

**б) профессиональными – способен:**

- осуществлять поиск потенциальных клиентов,
- выявлять и формировать спрос со стороны клиентов на банковские продукты и услуги,
- вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами,
- применять различные маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг,
- консультировать клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления,
- осуществлять информационное сопровождение клиентов,
- осуществлять мониторинг эффективности продаж банковских продуктов и услуг,
- осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов,
- осуществлять межбанковские расчеты,
- обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт,
- осуществлять и оформлять выдачу кредитов.

## 2. Учебный план

№	Наименование разделов и дисциплин	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические и лабораторные занятия	самостоятельная работа	
<b>1.</b>	<b>Финансы и кредит</b>	<b>72</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>экзамен</b>
1.1	Финансы и финансовая система. Управление финансами	6	2	2	2	тест
1.2	Субъекты финансовых отношений. Финансовый рынок	6	2	2	2	тест
1.3	Бюджетная и налоговая система	12	4	4	2	тест
1.4	Корпоративные финансы	10	4	4	4	тест
1.5	Финансы домохозяйств	10	4	4	4	тест
1.6	Банки и финансово-кредитные институты	30	8	8	8	тест
1.7	Промежуточная аттестация	2	0	0	2	экзамен
<b>2.</b>	<b>Установление и поддержание профессиональных отношений с клиентами банка</b>	<b>108</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>70</b>	<b>ИТОВОГОЙ ТЕСТ</b>
2.1	Профессионально-квалификационная характеристика служащего банка – Агента банка	20	2	2	16	практическое задание
2.2	Конфликты и пути их преодоления	22	2	4	16	практическое задание
2.3	Стандарты обслуживания клиентов в банке	30	6	6	18	практическое задание

2.4	Деловой имидж	34	10	6	18	практическое задание
2.5	Промежуточная аттестация	2	0	0	2	итоговый тест
3.	<b>Продвижение и продажа банковских продуктов и услуг</b>	<b>144</b>	<b>18</b>	<b>40</b>	<b>86</b>	<b>ИТОГОВЫЙ тест</b>
3.1	Характеристика процесса продаж	18	2	6	10	практическое задание
3.2	Понятие банковской конкуренции	16	2	4	10	практическое задание
3.3	Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке	20	2	6	12	практическое задание
3.4	Банковские продукты	20	2	6	12	практическое задание
3.5	Управление взаимоотношениями с клиентами банка	18	2	6	10	практическое задание
3.6	Корпоративный и продуктовые бренды банка	18	2	4	12	практическое задание
3.7	Продажа и продвижение банковских продуктов	30	6	8	16	практическое задание
3.8	Промежуточная аттестация	4	0	0	4	итоговый тест
4.	<b>Производственная практика</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>отчет</b>
5.	Итоговая аттестация	36	0	0	36	<b>защита проектной работы</b>
	Итого	504	62	226	216	

**Использование электронного обучения и дистанционных образовательных технологий:** учебные материалы размещаются в электронной информационно-образовательной среде вуза «Электронный университет ВГУ – Moodle» (<https://edu.vsu.ru/>) для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей (электронный курс «Агент банка» – <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=????>).

Руководитель дополнительной образовательной программы \_\_\_\_\_  
подпись

Костянская М.Р.  
ФИО

### 3. Рабочая программа учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)

Модуль 1. Финансы и кредит

3.1.1. Цель: изучение сущности и содержания финансовых отношений, особенностей механизма функционирования финансовой системы страны, финансов хозяйствующих субъектов.

3.1.2. Задачи изучения учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)

- изучить вопросы сущности и функций финансов, основы функционирования финансовой системы страны, финансовом механизме деятельности субъектов экономики;

- изучить сущность денег и кредита, определить их роль в обеспечении экономических процессов;

- сформировать представление о месте и роли финансовых институтов в современной экономике России, зарубежных стран и на международном уровне;

- приобрести навыки расчета и интерпретации основных показателей, характеризующих состояние финансов;

- сформировать у обучающихся навыки систематизации, анализа и оценки финансовых процессов на различных сегментах финансового рынка.

3.1.3. Планируемые результаты обучения

По результатам изучения модуля 1 слушатели должны:

**знать:**

- основные виды финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков;

- способы поиска, анализа и использования нормативно-правовых документов в области финансово-кредитных отношений;

- основные виды финансовых рисков;

- основные принципы, стандарты, нормативно-правовую базу финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности;

- основы управления личными финансами;

**уметь:**

- решать типичные задачи, связанные с финансовым планированием;

- искать и собирать финансовую и экономическую информацию;

- применять положения нормативно-правовых документов и оперировать информацией, отраженной в них, в профессиональной деятельности, связанной с финансово-кредитными отношениями;

- выявлять финансовые риски и разрабатывать предложения по их минимизации;

- оценивать эффективность управления личными финансами;

**владеть:**

- методами использования аналитической, статистической и нормативно-правовой информации в целях принятия решений в области финансово-кредитных отношений.

- методами анализа финансовой отчетности и финансового прогнозирования;

- навыками составления личного финансового плана.

3.1.4. Содержание учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)

**Тема 1.1. Финансы и финансовая система. Управление финансами (6 часов)**

Сущность, признаки и функции финансов. Виды финансовых отношений. Понятие и структура финансовой системы государства. Централизованные и децентрализованные финансы. Роль финансов в расширенном воспроизводстве.

Финансовые ресурсы. Основное содержание, цели и задачи финансовой политики. Механизм реализации финансовой политики. Финансовый контроль.

### **Тема 1.2. Субъекты финансовых отношений. Финансовый рынок (6 часов)**

Субъекты финансовых отношений и их мотивация. Финансовый рынок: понятие, структура. Инструменты и функции финансового рынка.

### **Тема 1.3. Бюджетная и налоговая система (12 часов)**

Налоги. Налоговая система. Бюджет. Бюджетная система, бюджетное законодательство. Принципы построения бюджетной системы. Федеральный бюджет: источники формирования, направления расходования. Бюджеты субъектов федерации: источники формирования, направления расходования. Бюджеты муниципальных образований. Межбюджетные отношения и межбюджетные трансферты. Государственный долг и государственный кредит. Государственные внебюджетные фонды, источники их формирования и направления расходования

### **Тема 1.4. Корпоративные финансы (10 часов)**

Сущность, функции, принципы организации финансов организаций. Государственное регулирование финансово-хозяйственной деятельности организаций. Нормативное обеспечение. Задачи финансовой службы предприятия. Характеристика форм и источников финансирования капитальных вложений и текущей деятельности. Финансовые планы и финансовая стратегия предприятия. Технология управления финансами. Показатели финансового состояния организаций, их оценка. Сущность и оценка финансового риска деятельности организаций. Сущность, функции и особенности страховой деятельности.

### **Тема 1.5. Финансы домохозяйств (10 часов)**

Личные доходы и расходы. Кредитование физических лиц. Инвестиции и сбережения. Личный финансовый план.

### **Тема 1.6. Банки и финансово-кредитные институты (30 часов)**

Банковская система. Центральный банк. Коммерческие банки. Активы, пассивы коммерческих банков. Резервы. Банковские риски. Микрофинансовые организации. Страховые компании.

#### **3.1.5. Учебно-методическое обеспечение учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)**

Обучение происходит в очно-заочном формате с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий на портале «Электронный университет ВГУ» (платформа Moodle: <https://edu.vsu.ru>). Учебные материалы размещаются в электронной информационно-образовательной среде вуза «Электронный университет ВГУ – Moodle для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей (электронный курс «ДОП Агент банка»).

Программа осуществляется на основе материально-технической базы Бизнес-школы Воронежского государственного университета. Имеются все необходимые условия для проведения занятий:

- аудитории и компьютерные классы, оснащенные всем необходимым оборудованием, включенным в компьютерную сеть университета;

- высокоскоростной канал доступа в интернет;
- учебная литература, имеющаяся в ЗНБ ВГУ, доступ к электронным библиотечным системам (<https://lib.vsu.ru/>).

### 3.1.6. Литература:

#### а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Нешитой, А.С. Финансы : учебник / А.С. Нешитой. - 11-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 352 с. : табл., схем. - (Учебные издания для бакалавров). URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453031">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=453031</a>
2.	Балихина, Н.В. Финансы и кредит : учебное пособие / Н.В. Балихина, М.Е. Косов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 303 с. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118960">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118960</a>
3.	Фетисов, В.Д. Финансы и кредит : учеб. пособие / Т.В. Фетисова; В.Д. Фетисов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 456 с. — ISBN 978-5-238-01453-1. — URL: <a href="https://rucont.ru/efd/352766">https://rucont.ru/efd/352766</a>

#### б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1.	Ивасенко, А.Г. Финансы: 100 экзаменационных ответов : учебное пособие / А.Г. Ивасенко, В.Д. Михалев, Я.И. Никонова. - 3-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2017. – 281 с. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=103527">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=103527</a>
2.	Кузнецова, Е.И. Финансы. Денежное обращение. Кредит : учебное пособие / Е.И. Кузнецова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 688 с. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118187">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118187</a>

### 3.1.7. Оценочные материалы и критерии оценки текущей и промежуточной аттестаций по учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю)

Текущая аттестация проходит в форме тестирования.

#### Шкала оценки результатов текущей аттестации («зачтено», «не зачтено»):

Результат прохождения теста	Результат решения кейса	Итог промежуточной аттестации
50-100% правильных ответов	Продемонстрировано знание материала, прослеживается структура и логика ответа, задание выполнено в целом верно	зачтено
0-49 % правильных ответов	Задание не выполнено	не зачтено

Ниже представлены примеры заданий теста:

1. Финансы - это экономические отношения, связанные с:

- а) образованием и использованием денежных фондов
- б) передачей денежных средств на условиях возвратности, платности, срочности

2. Финансовая система России включает в себя следующие звенья финансовых отношений:

- а) финансы предприятий различных форм собственности
- б) государственный кредит
- в) государственную бюджетную систему
- г) банковскую систему
- д) внебюджетные специальные фонды

3. К государственным внебюджетным относятся фонды
- резервные
  - уставные
  - обязательного медицинского страхования
  - инвестиционные
4. Используются ли средства Пенсионного фонда на выплату пособий по временной нетрудоспособности?
- да
  - нет
5. Источниками погашения государственного кредита являются
- налоги;
  - трансферты;
  - новые займы;
  - прибыль от вложенных средств.
6. Если государство берет на себя ответственность за погашение займов или других обязательств, взятых юридическими и физическими лицами, оно выступает
- инвестором;
  - кредитором;
  - гарантом;
  - заемщиком.
7. Бюджет государства является дефицитным в случае, если:
- доходы бюджета соответствуют расходам;
  - доходы бюджета больше расходов;
  - доходная часть бюджета меньше расходной.
8. Наибольший удельный вес в структуре доходов бюджета имеют:
- налоговые доходы,
  - неналоговые доходы;
  - доходы целевых бюджетных фондов.
9. Эмиссию денег вправе проводить
- министерство финансов
  - центральный банк
  - органы бюджетного контроля
  - любой орган государственной власти, являющийся эмитентом государственных ценных бумаг.
10. Консолидированный бюджет - это
- Федеральный бюджет
  - свод бюджетов в целом
  - местный бюджет
  - бюджеты субъектов Федерации
  - совокупность местных бюджетов
  - государственные внебюджетные фонды и Федеральный бюджет

### **Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена**

- Социально-экономическая сущность и функции финансов. Финансовые ресурсы.
- Возникновение финансов.
- Финансовая система и характеристика ее звеньев.



4. Финансовый рынок и его роль в мобилизации и распределении финансовых ресурсов.
5. Управление финансами: субъекты управления, структура органов управления государственными финансами.
6. Финансовая политика: содержание, задачи, типы. Особенности современной финансовой политики России.
7. Сущность финансового контроля. Государственный и негосударственный финансовый контроль.
8. Виды, формы и методы проведения финансового контроля.
9. Налоговая система Российской Федерации.
10. Социально-экономическая сущность, содержание и роль бюджета государства.
11. Бюджетное устройство и бюджетная система России. Структура консолидированного бюджета РФ.
12. Принципы построения бюджетной системы.
13. Состав и структура доходов федерального бюджета, их экономическое содержание и методы мобилизации.
14. Состав и структура расходов федерального бюджета. Понятие и формы бюджетного финансирования.
15. Бюджетный дефицит: причины возникновения, формы и источники покрытия. Управление дефицитом бюджета.
16. Основы бюджетного планирования и бюджетного процесса. Организация бюджетного процесса в России.
17. Государственный долг и государственный кредит: сущность, функции, значение.
18. Классификация государственных займов. Методы погашения государственного кредита.
19. Государственный долг страны. Управление государственным долгом.
20. Внебюджетные фонды: их социально-экономическая сущность и назначение, источники формирования и направления расходования.
21. Сущность и функции корпоративных финансов.
22. Принципы организации и факторы, влияющие на организацию финансов организаций.
23. Финансовые ресурсы предприятия: особенности формирования и использования в условиях рынка.
24. Инвестиционная деятельность предприятия: содержание, участники, направления.
25. Необходимость, происхождение, сущность денег. Особенности проявления роли денег при различных моделях экономики.
26. Функции, виды денег. Роль денег в воспроизводственном процессе.
27. Денежный оборот: его содержание и структура.
28. Понятие денежного обращения: наличное и безналичное денежное обращение. Закон денежного обращения.
29. Эмиссия и выпуск денег в хозяйственный оборот. Формы эмиссии.
30. Денежная система и ее элементы. Денежная система России.
31. Денежные агрегаты как инструмент анализа изменений движения денег в экономике страны.
32. Инфляция: сущность, формы проявления, социально-экономические последствия, особенности проявления в России. Антиинфляционная политика.
33. Ссудный капитал: понятие, источники формирования. Ссудный процент.
34. Необходимость, сущность, принципы и функции кредита. Роль кредита в развитии экономики.

35. Основные формы кредита и его классификация.
36. Кредитная система России. Характеристика банковской системы.
37. Центральный банк: функции и операции. Центральный банк РФ.
38. Коммерческие банки и их операции.
39. Небанковские кредитные организации и парабанковская система.
40. Платежный оборот наличные и безналичные расчеты, принципы их организации.
41. Основы организации безналичных расчетов в РФ. Формы безналичных расчетов.
42. Валютные отношения. Валютная система: понятие, эволюция, элементы, современное состояние.
43. Валютный рынок: содержание, функции, структура участников.
44. Международные финансово-кредитные организации.
45. Документарные операции.

### **Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания**

Уровень сформированности компетенций обучающегося на промежуточной аттестации в форме экзамена оценивается по шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания результатов обучения для экзамена.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Полный, исчерпывающий, аргументированный ответ на все вопросы. Ответы должны отличаться логической последовательностью, четкостью в выражении мыслей и обоснованностью выводов, демонстрирующих знание источников основной и дополнительной литературы, понятийного аппарата и умения ими пользоваться при ответе.	Отлично
Полный, исчерпывающий, аргументированный ответ на вопросы. Ответы должны отличаться логичностью, четкостью, знанием понятийного аппарата и литературы при незначительных упущениях при ответах на вопросы и выполнении заданий.	Хорошо
Неполных и слабо аргументированный ответ, демонстрирующих общее представление и элементарное понимание существа поставленных вопросов и заданий, понятийного аппарата.	Удовлетворительно
Обучающийся демонстрирует незнание и непонимание существа экзаменационных вопросов. При выставлении неудовлетворительной оценки, преподаватель должен объяснить студенту недостатки его ответа.	Неудовлетворительно

3.1.8. Автор модуля 1: преподаватель Бизнес-школы Костянская М.Р.

Модуль 2. Установление и поддержание профессиональных отношений с клиентами банка

3.2.1. Цель: изучение особенностей взаимодействия с клиентами банка с целью дальнейшего поддержания профессиональных отношений.

### 3.2.2. Задачи изучения учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)

- изучить профессиональную характеристику служащего банка,
- получить навыки преодоления конфликтов,
- изучить стандарты обслуживания клиентов банка,
- определить деловой имидж служащего банка и его роль при коммуникации

с клиентами.

### 3.2.3. Планируемые результаты обучения

По результатам изучения модуля 2 слушатели должны:

#### **знать:**

- параметры и критерии качества банковских услуг;
- понятие жизненного цикла банковского продукта и его этапы;
- 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;
- организацию послепродажного обслуживания и сопровождения клиентов;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов

#### **уметь:**

- выявлять мнение клиентов о качестве банковских услуг и представлять информацию в банк;

- выявлять потребности клиентов;
- определять преимущества банковских продуктов для клиентов;
- 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;
- осуществлять обмен опытом с коллегами;
- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов

#### **владеть:**

- способами и методами привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;

- способами продвижения банковских продуктов;
- правилами подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;
- приёмы коммуникации;

### 3.2.4. Содержание учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)

**Тема 2.1. Профессионально-квалификационная характеристика служащего банка – Агента банка (20 часов)**

Квалификационная характеристика Агента банка. Содержание должностной инструкции Агента банка, его взаимодействие с функциональными отделами и службами банка. Изучение модели компетенций сотрудников банка.

### **Тема 2.2. Конфликты и пути их преодоления (22 часа)**

Социально-психологическая характеристика межличностных конфликтов. Структура и динамика конфликтов. Функции конфликта. Профилактика конфликтов и стратегии поведения в конфликтной ситуации. Профилактика конфликтов и стратегии поведения в конфликтной ситуации.

### **Тема 2.3. Стандарты обслуживания клиентов в банке (30 часов)**

Стандарты обслуживания клиентов в Банке. Корпоративный имидж сотрудника фронт-офиса. Рабочее место. Стандарты внешнего вида сотрудника фронт-офиса. Проработка стандартов поведения в момент появления клиента в зале. Поведения при вступлении в контакт с клиентом. Выяснения потребностей клиента. Проработка стандартов поведения при предложении и презентации продукта/услуги. Поведения при звонке телефона во время консультации клиента. Проработка стандартов поведения при завершении встречи с клиентом. Поведения в конфликтной ситуации. Поведение в ситуации отказа клиенту. Проработка стандартов специальные стандарты в нестандартных ситуациях. Стандарты телефонного общения. Электронной переписки. Деловая переписка

### **Тема 2.4. Деловой имидж (34 часа)**

Деловой имидж. Принципы построения делового имиджа. Основные формы выражения делового человека. Современный деловой этикет. Имиджирование: стратегия и тактика. Имидж и его роль в деловой жизни. Имидж делового человека и его составляющие. Формирование имиджа делового человека.

#### Перечень практических заданий

Номер темы	Наименование практического задания (час.)
2.1.	Изучение модели компетенций сотрудников банка (2 часа)
2.2.	Профилактика конфликтов и стратегии поведения в конфликтной ситуации (2 часа)
2.2.	Деловая игра «Стрессоустойчивый банковский сотрудник» (2 часа)
2.3.	Проработка стандартов поведения в момент появления клиента в зале. Поведения при вступлении в контакт с клиентом. Выяснения потребностей клиента (2 часа)
2.3.	Проработка стандартов поведения при предложении и презентации продукта/услуги. Поведения при звонке телефона во время консультации клиента (2 часа)
2.3.	Проработка стандартов поведения при завершении встречи с клиентом. Поведения в конфликтной ситуации. Поведение в ситуации отказа клиенту (2 часа)
2.3.	Проработка стандартов специальные стандарты в нестандартных ситуациях. Стандарты телефонного общения. Стандарты электронной переписки (2 часа)
2.3.	Деловая переписка (2 часа)
2.4.	Имидж делового человека и его составляющие (2 часа)
2.4.	Формирование имиджа делового человека (2 часа)
2.4.	Решение теста «Ваш имидж» (2 часа)

### **3.2.5. Учебно-методическое обеспечение учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)**

Обучение происходит в очно-заочном формате с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий на портале «Электронный университет ВГУ» (платформа Moodle: <https://edu.vsu.ru>). Учебные

материалы размещаются в электронной информационно-образовательной среде вуза «Электронный университет ВГУ – Moodle для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей (электронный курс «ДОП Агент банка»).

Программа осуществляется на основе материально-технической базы Бизнес-школы Воронежского государственного университета. Имеются все необходимые условия для проведения занятий:

- аудитории и компьютерные классы, оснащенные всем необходимым оборудованием, включенным в компьютерную сеть университета;
- высокоскоростной канал доступа в интернет;
- учебная литература, имеющаяся в ЗНБ ВГУ, доступ к электронным библиотечным системам (<https://lib.vsu.ru/>).

### 3.2.6. Литература:

#### а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 301 с.

#### б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1.	Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела: учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
2.	Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.
3.	Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 189 с.
4.	Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.

### 3.2.7. Оценочные материалы и критерии оценки текущей и промежуточной аттестаций по учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю)

Текущая аттестация проходит в форме выполнения практических заданий модуля.

Ниже представлен пример практического задания

Внимательно прочитайте текст и ответьте на вопросы, представленные ниже.

Пытаясь выстроить доверительные отношения с клиентом, розничные банки пребывают в постоянном поиске оптимального решения. При этом важно учитывать, что часто клиенты ценят не только удобство и простоту сервиса, но и персонифицированный подход, пишет The Financial Brand.

По данным, предоставленным компаниями GfK и Personetics, в США лишь 27% клиентов считают свой банк надежным партнером, для 40% опрошенных использование услуг кредитных организаций является необходимостью. Согласно исследованию, проведенному в апреле 2021 года, всего лишь 31% клиентов говорят о том, что банк хорошо знает их лично и их финансовые потребности. Примерно столько же опрошенных (28%) заявили, что у их банка собственные интересы имеют приоритет перед интересами клиентов.

Все респонденты, принимавшие участие в исследовании (1 тысяча американцев-клиентов разных банков), были поделены на три условные группы. В первую вошли участники, использующие банк по необходимости для осуществления текущих операций. Во вторую — те, кто находит сервис полезным, но неперсонифицированным. В третью — клиенты, считающие банк надежным помощником и партнером.

Большинство отметили, что относятся к банку как к поставщику необходимых услуг. Треть опрошенных с безразличием отнеслись к своему фининституту из-за полезного, но не учитывающего индивидуальные особенности сервиса. Лишь один из четырех респондентов заявил, что банк помогает ему в решении проблем.

Ситуация кардинально меняется, когда речь идет о персонифицированном сервисе. Исследование показывает, что для клиента ценность заключается не только в удобстве и простоте использования цифрового банкинга. Результаты опроса говорят о более высокой степени удовлетворенности активных пользователей интернет- и мобильного банка, которые дополнительно получают персональный сервис. Так, количество клиентов, готовых рекомендовать свой банк другим, вырастает с 35% до 74%. Доля желающих сменить банк сокращается с 34% до 7%. Количество клиентов, которые испытывают положительные эмоции от общения с банком, увеличивается с 36% до 66%. При персонификации сервиса доля тех, кто испытывает чувство благодарности к своему фининституту, вырастает с 34% до 63%. А количество клиентов, которые приятно удивлены качеством сервиса, увеличивается с 20% до 39%.

Что примечательно, люди, которые довольны качеством обслуживания своего банка, в целом чувствуют себя более счастливыми. В ходе исследования было отмечено, что хороший банковский сервис положительно влияет на общее эмоциональное состояние клиентов: число тех, кто уверенно смотрит в будущее, вырастает с 35% до 59%, а количество респондентов, чувствующих контроль над ситуацией, — с 52% до 73%.

Лишь 5% клиентов банков планируют поменять финансовое учреждение в течение следующих шести месяцев. Такой низкий показатель говорит о том, что потребитель не видит большой разницы между разными банками и считает, что в новом банке лучше не будет. Именно в силу безразличного отношения абсолютное большинство клиентов не станет переходить в другую кредитную организацию. Поэтому у банков еще есть время на то, чтобы выстроить правильные отношения со своим потребителем.

Российские фининституты в настоящее время в большей степени заняты привлечением новых клиентов. Общемировой опыт показывает, что приоритеты между привлечением и удержанием расставляются в зависимости от рынка и положения банка на нем. По данным аналитиков KPMG, большинство российских банков детально анализирует факторы, влияющие на удержание клиентов, однако неактивно использует полученные данные для развития взаимоотношений и дополнительных продаж.

По словам генерального директора Personetics Дэвида Сосны (David Sosna), схема взаимодействия банков с клиентами меняется очень быстро из-за молниеносного перехода от очного общения к цифровым каналам. Современные технологии открывают возможности, которые ранее были недоступны, поэтому стоит правильно их использовать и выстраивать доверительные отношения со своим клиентом, помогая ему в управлении своими финансами.

Как отметил старший вице-президент компании GfK Кит Босси (Keith Bossey), у потребителя сегодня есть множество вариантов при выборе

финансовой организации. При этом наблюдается снижение лояльности клиентов, поскольку они считают, что банки не способны помочь им в улучшении финансового благополучия. Поэтому сейчас важно направить усилия на то, чтобы сломать этот стереотип и завоевать расположение своего потребителя.

Задания:

1. Оцените ситуацию.
2. Выберите ключевую информацию.
3. Сформулируйте запрос.
4. Определите возможности.
5. Прогнозируйте пути развития ситуации.

### **Критерии оценивания практического задания**

Задание может выполняться индивидуально или в малых группах (командах). Оценка команды зависит от качества проведенного анализа, оценки, представленных рекомендаций и ответов на вопросы каждого из участников.

Обучающиеся считаются освоившими пороговый уровень подготовки (оценка – зачтено), если ими успешно выполнены 3 из 5 пунктов задания, даны верные и грамотные ответы на дополнительные вопросы, выводы и предложенные рекомендации обоснованы, характеризуются практической направленностью.

Промежуточная аттестация проходит в форме выполнения тестовых заданий модуля.

Ниже представлены примеры заданий тестов:

1. Ваши непосредственные подчиненные между собой обсуждают и высмеивают заказчика, который оставил на них жалобу.
  - A) Никак не отреагируете;
  - B) Сделаете замечание;
  - C) Соберете подчиненных на совещание и обсудите методы реагирования на жалобы;
  - D) Сделаете замечание по электронной почте.
  
2. Какая задача стоит перед сотрудником на этапе предложения Клиенту дополнительных услуг и продуктов Банка?
  - A) Рассказать клиенту об имеющихся продуктах и услугах Банка, которые помогут ему в решении его бизнес-задач и сделают обслуживание в Банке более простым и удобным;
  - B) Предоставить право клиенту задавать вопросы самому по интересующему его продукту или услуге, не проявляя при этом инициативы, чтобы не показаться навязчивым;
  - C) Выявить потребность клиента в дополнительных продуктах или услугах и перенаправить его к нужному специалисту
  
3. Какие действия необходимо совершать сотруднику на этапе завершения контакта?
  - A) Передать клиенту необходимые рекламные, печатные материалы и другие документы, необходимые для заполнения;
  - B) Начать предлагать дополнительные услуги или продукты;
  - C) Проводить до выхода, если позволяет ситуация;

D) Подвести с клиентом итоги встречи, проинформировать о дальнейших шагах, взять контакты клиента и договориться о следующей встрече/звонке.

4. Какие виды обращений клиентов подлежат рассмотрению претензионной службой Банка?

- A) Обращение сотрудников Банка об оказании материальной помощи;
- B) Предложение по изменению порядка работы Банка;
- C) Консультация;
- D) Благодарность;
- E) Жалоба;
- F) Запрос клиента о предоставлении дубликата выписки по лицевому счету;
- G) Претензия.

5. Какие действие необходимо выполнить сотруднику, если в момент общения с Клиентом по телефону он сомневается в достоверности изложенной информации?

- A) Уверенно сообщить клиенту имеющуюся информацию;
- B) Сообщить клиенту информацию с оговоркой, что возможна незначительная неточность в ответе;
- C) Проконсультироваться с руководителем или компетентным в этой области сотрудником;
- D) Извиниться и попросить клиента подождать, переведя звонок в режим ожидания;
- E) Уточнить контакты клиента и перезвонить ему не позднее конца рабочего дня.

Шкала оценки результатов промежуточной аттестации («зачтено», «не зачтено»):

Результат выполнения тестовых заданий	Итог промежуточной аттестации
50-100% выполненных заданий	зачтено
0-49 % выполненных заданий	не зачтено

3.2.8. Автор модуля 2: преподаватель Бизнес-школы Костянская М.Р.

Модуль 3. Продвижение и продажа банковских продуктов и услуг

3.3.1. Цель: освоение особенностей взаимодействия с клиентом банка по вопросам продвижения и продажи банковских продуктов и услуг с пониманием особенностей банковских операций.

3.3.2. Задачи изучения учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)

- изучить процесс продаж банковских продуктов;
- изучить понятие банковской конкуренции и регулирования банковской деятельности в вопросах продвижения продуктов;
- изучить банковские продукты: жизненный цикл, ценообразование, особенности их продажи и продвижения;
- изучить особенности корпоративного и продуктового брендов банка.

3.3.3. Планируемые результаты обучения

По результатам изучения модуля 3 слушатели должны:

**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;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами;
- психологические типы клиентов;
- каналы для выявления потенциальных клиентов.

**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.

**владеть:**

- способами и методами привлечения внимания к банковским продуктам и услугам;
- способами продвижения банковских продуктов;
- правилами подготовки и проведения презентации банковских продуктов и услуг;

- приёмы коммуникации;
- способами выявления потребностей клиентов.

### 3.3.4. Содержание учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)

#### **Тема 3.1. Характеристика процесса продаж (18 часов)**

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.

#### **Тема 3.2. Понятие банковской конкуренции (16 часов)**

Понятие банковской конкуренции, её виды и факторы её определяющие. Анализ конкурентных преимуществ банка и его продуктов и услуг. Факторы конкурентоспособности банковского сектора. Поисково-аналитическое задание, маркетинговое исследование. Выявление основных элементов конкурентоспособности банковского продукта.

#### **Тема 3.3. Жизненный цикл банковского продукта. Ценообразование в банке (20 часов)**

Понятие жизненного цикла банковского продукта. Этапы жизненного цикла банковского продукта. Цена на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги. Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей. Персональный подход: какой сервис хотят клиенты. Консультирование клиентов по тарифам банка. Определение ценовой политики банка

#### **Тема 3.4. Банковские продукты (20 часов)**

Понятие продуктовой линейки. Иерархический метод классификации банковских услуг. Основные критерии классификации банковских услуг. Показатели, характеризующие продуктовую линейку банка. Система управления продуктами коммерческого банка.

#### **Тема 3.5. Управление взаимоотношениями с клиентами банка (18 часов)**

Устойчивое партнерство банка с клиентом: значение, условия построения. Понятие и признаки клиента банка. Классификация клиентов банка. Психологические типы клиентов. Лояльность клиента.

#### **Тема 3.6. Корпоративный и продуктовые бренды банка (18 часов)**

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.

#### **Тема 3.7. Продажа и продвижение банковских продуктов (30 часов)**

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».

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). Налаживание обратной связи с клиентами.

Квалифицированность персонала по работе с клиентами

### Перечень практических заданий

Номер темы	Наименование практического задания
3.1.	Особенности банковских услуг: базовые специфические характерные. Четыре подхода к определению понятий «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга». Критерии классификации и виды банковских услуг
3.1.	Виды банковских продуктов. Виды банковских услуг. Выявление мнений клиентов о качестве банковских услуг Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием
3.1.	Взаимоотношения банка и клиента. Банковские сделки. Выявление мнений клиентов о качестве банковских услуг Удовлетворенность клиентов банковским обслуживанием
3.2.	Анализ конкурентных преимуществ банка и его продуктов и услуг. Факторы конкурентоспособности банковского сектора
3.2.	Поисково-аналитическое задание, маркетинговое исследование. Выявление основных элементов конкурентоспособности банковского продукта.
3.3.	Цена на банковский продукт. Особенности ценообразования в банке. Ценовая политика. Тарифы на банковские услуги.
3.3.	Определение преимуществ банковских продуктов для потребителей. Персональный подход: какой сервис хотят клиенты
3.3.	Консультирование клиентов по тарифам банка. Определение ценовой политики банка
3.4.	Основные продукты для финансовых учреждений: расчетные продукты, инвестиционно-банковские продукты, торговое финансирование.
3.4.	Консультирование по выбору банковских продуктов для корпоративных клиентов. 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.
3.4.	Кейс «Стандартный набор банковских продуктов для основных сегментов рынка корпоративных клиентов»
3.4.	Выявление потребностей клиентов
3.4.	Кейс «Выбор банковского продукта для физического лица»
3.4.	Консультирование потенциальных клиентов по выбору банковских продуктов для детей и молодежи
3.4.	Кейс «Недетская выгода банковских продуктов для детей и молодежи»
3.4.	Кейс «Что хочет от банков поколение миллениум»
3.5.	Методы оценки и повышения лояльности клиента
3.5.	Построение взаимоотношений с V.I.P. - клиентами банка. Новые методы построение взаимоотношений с клиентами банка. CRM – система. Построение эффективной системы обратной связи с клиентами. Работа с отказами клиентов. Послепродажное сопротивление клиента. Контроль предоставления банковской услуги клиенту на всех этапах.
3.5.	Сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов

3.5.	Кейс «Тенденции развития банковских программ лояльности»
3.5.	Кейс «Хранители семейных ценностей: кому доверяют свои деньги богатые русские»
3.6.	Формирование положительного мнения у потенциальных клиентов о деловой репутации банка. Анализ рейтингов банка по данным различных агентств. Оценка конкурентной позиции банка на рынке банковских продуктов
3.6.	Кейс «Запоминающийся образ банка».
2.4.	Кейс «Сила банковского бренда».
3.7.	Выбор схем обслуживания, выгодных для клиента и банка.
3.7.	Кейс «Private banking -сервис мирового уровня»
3.7.	Практическое задание «Пластиковая безопасность»
3.7.	Использование различных форм продвижения банковских продуктов
3.7.	Кейс «Банковская реклама»
3.7.	Кейс «Работа банков в социальных сетях»
3.7.	Кейс «Благотворительность»

### 3.3.5. Учебно-методическое обеспечение учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)

Обучение происходит в очно-заочном формате с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий на портале «Электронный университет ВГУ» (платформа Moodle: <https://edu.vsu.ru>). Учебные материалы размещаются в электронной информационно-образовательной среде вуза «Электронный университет ВГУ – Moodle для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей (электронный курс «ДОП Агент банка»).

Программа осуществляется на основе материально-технической базы Бизнес-школы Воронежского государственного университета. Имеются все необходимые условия для проведения занятий:

- аудитории и компьютерные классы, оснащенные всем необходимым оборудованием, включенным в компьютерную сеть университета;
- высокоскоростной канал доступа в интернет;
- учебная литература, имеющаяся в ЗНБ ВГУ, доступ к электронным библиотечным системам (<https://lib.vsu.ru/>).

### 3.3.6. Литература:

#### а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Тавасиев, А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Тавасиев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 301 с.

#### б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1.	Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела: учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
2.	Банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 422 с.
3.	Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. А. Боровкова [и др.]; под редакцией В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 189 с.
4.	Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. И. Ларина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 234 с.

### 3.3.7. Оценочные материалы и критерии оценки текущей и промежуточной аттестаций по учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю)

Текущая аттестация проходит в форме выполнения практических заданий модуля.

Ниже представлен пример практического задания

Кейс «Что хочет от банков поколение миллениум».

Текст задания: внимательно прочитайте кейс и дайте ответы на представленные ниже вопросы.

Миллениалы — поколение, рожденное в 1982–2000 годах. По данным США, за год они тратят \$2,5 трлн — то есть четверть от потребительских расходов страны, отмечает портал The Financial Brand. Эта аудитория может кардинально изменить подходы банков к разработке новых продуктов. Около 87% миллениалов не расстаются со смартфоном ни ночью, ни днем. Этим поколением правит простота использования вещей и приложений. Для них платформа маркетинговых коммуникаций номер один — электронная почта, за ней следуют текстовые сообщения. Больше 70% миллениалов показали в опросах, что они скорее будут рекомендовать какой-либо бренд, если он обеспечивает простоту использования и коммуникаций. Разнообразие этого большого сегмента рынка требует еще более персонализированной и индивидуальной коммуникации, чем когда бы то ни было. Маркетинговый план для миллениалов нужно готовить осторожно и продуманно, ведь этот сегмент представляет собой основную возможность для роста клиентской базы. Банки, которые смогут завоевать приверженность миллениалов сейчас, оставят их с собой на долгие годы. В России в 2016 году, согласно данным Росстата, проживало более 40 млн молодых людей поколения миллениума.

Вопросы:

1. Оценить ситуацию. Выберите ключевую информацию.
2. Спрогнозируйте пути дальнейшего развития ситуации и определить возможности банка.
3. Какие продукты, на Ваш взгляд, будут интересны потенциальным клиентам банка - миллениалам?
4. Охарактеризуйте банковские продукты из продуктовой линейки банка, в котором Вы проходили практику, которые будут пользоваться спросом со стороны миллениалов?
5. Составьте паспорт одного из продуктов, на Ваш выбор. Какие методы продажи банковского продукта целесообразно использовать в данном случае?

#### **Критерии оценивания практического задания**

Задание может выполняться индивидуально или в малых группах (командах). Оценка команды зависит от качества проведенного анализа, оценки, представленных рекомендаций и ответов на вопросы каждого из участников.

Обучающиеся считаются освоившими пороговый уровень подготовки (оценка – зачтено), если ими успешно выполнены 3 из 5 вопросов задания, даны верные и грамотные ответы на дополнительные вопросы, выводы и предложенные рекомендации обоснованы, характеризуются практической направленностью.

Промежуточная аттестация проходит в форме выполнения тестовых заданий модуля.

Ниже представлены примеры заданий теста:

**ЗАДАНИЕ 1.** Выберите правильный вариант ответа:

Добавляя подтверждение по экспортному аккредитиву, открытому иностранным банком в пользу клиента, Банк:

- удостоверяет действительность полученного аккредитива от иностранного банка
- обязуется осуществить платеж по аккредитиву в случае неплатежа со стороны иностранного банка
- осуществляет немедленную выплату всей суммы аккредитива клиенту
- осуществляет немедленную выплату всей суммы аккредитива иностранному банку

**ЗАДАНИЕ 2.** Выберите правильный вариант ответа:

Совокупность условий кредитования, участников сделки, а также юридического оформления отношений участников сделки с кредитной организацией является:

- проектным финансированием
- государственно-частным партнерством
- структурой кредитной сделки
- кредитным решением

**ЗАДАНИЕ 3.** Выберите правильный вариант ответа:

Свиноводческое предприятие запрашивает кредит на строительство второй очереди. CAPEX составляет 1 млрд руб., доля собственного участия 20%. Показатели действующего

бизнеса: EBITDA – 300 млн руб., долг 500 млн руб. (инвестиционный кредит, срок погашения - 5 лет), уплата процентов – 30 млн руб./год., инвестиционная фаза – 2 года. Определите минимальный срок инвестиционного кредитования, при условии что процентная ставка по новому кредиту составит 12%

- 5 лет
- 7 лет
- 8 лет
- 11 лет

**ЗАДАНИЕ 4.** Выберите правильный вариант ответа:

Если финансовое положение заемщика хорошее, а обслуживание долга \_\_\_\_\_, то ссуда сомнительная.

- хорошее
- плохое
- среднее
- безнадежное

**ЗАДАНИЕ 5.** Выберите правильный вариант ответа:

Как называется депозит юридического лица, представляющий собой именную документарную ценную бумагу, удостоверяющую факт внесения в кредитную организацию суммы вклада на определенных условиях, и право владельца такой ценной бумаги на получение по истечении установленного срока суммы вклада и процентов?

- сберегательный сертификат
- вексель
- срочный вклад
- депозитный сертификат

Шкала оценки результатов промежуточной аттестации («зачтено», «не зачтено»):

Результат выполнения тестовых заданий	Итог промежуточной аттестации
50-100% выполненных заданий	зачтено
0-49 % выполненных заданий	не зачтено

3.3.8. Автор модуля 3: преподаватель Бизнес-школы Костянская М.Р.

#### 4. Рабочая программа производственной практики

##### 4.1. Цель производственной практики:

формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках профессионального модуля по основному виду профессиональной деятельности, обучение основным приемам, операциям и способам выполнения процессов, характерных для соответствующей профессии и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций в условиях профессиональной деятельности, приобретение опыта самостоятельной практической деятельности, закрепление и углубление теоретической подготовки.

##### 4.2. Задачи производственной практики:

- осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах,
- осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней,
- осуществлять межбанковские расчеты,
- осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям,
- обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.

4.3. Место и длительность проведения производственной практики: Центрально-Черноземный банк ПАО «Сбербанк», 2 недели

##### 4.4. Планируемые результаты практики

В результате прохождения производственной практики слушатели должны:

###### **уметь:**

- 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;
- проверять соблюдение клиентами порядка работы с денежной наличностью;
- рассчитывать прогноз кассовых оборотов;
- составлять календарь выдачи наличных денег;
- рассчитывать минимальный остаток денежной наличности в кассе;
- устанавливать лимит остатков денежной наличности в кассах клиентов, проводить проверки соблюдения клиентами кассовой дисциплины;
- выполнять и оформлять расчеты платежными поручениями, аккредитивами в банке плательщика и в банке поставщика, платежными требованиями в банке поставщика и в банке плательщика, инкассовыми поручениями, чеками;
- отражать в учете операции по расчетным счетам клиентов;
- исполнять и оформлять операции по возврату сумм, неправильно зачисленных на счета клиентов;

- оформлять открытие счетов по учету доходов и средств бюджетов всех уровней;
- оформлять и отражать в учете операции по зачислению средств на счета бюджетов различных уровней;
- оформлять и отражать в учете возврат налогоплательщикам сумм ошибочно перечисленных налогов и других платежей;
- вести учет расчетных документов, не оплаченных в срок из-за отсутствия средств на корреспондентском счете;
- рассчитывать и взыскивать суммы вознаграждения за проведение международных расчетов и конверсионных операций;
- 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 для расчетного обслуживания клиентов, совершения межбанковских расчетов и операций с платежными картами.

**знать:**

- нормативные правовые документы, регулирующие организацию безналичных расчетов, организацию обслуживания счетов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, совершение операций с использованием платежных карт, операции по международным расчетам, связанным с экспортом и импортом товаров и услуг;
- нормы международного права, определяющие правила проведения международных расчетов;
- 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 и проведения банком проверок соблюдения клиентами кассовой дисциплины;
- формы расчетов и технологии совершения расчетных операций;
- содержание и порядок заполнения расчетных документов;
- порядок нумерации лицевых счетов, на которых учитываются средства бюджетов;
- порядок и особенности проведения операций по счетам бюджетов различных уровней;
- системы межбанковских расчетов;
- порядок проведения и учет расчетов по корреспондентским счетам, открываемым в расчетно-кассовых центрах Банка России;
- порядок проведения и учет расчетов между кредитными организациями через счета ЛОРО и НОСТРО;
- порядок проведения и учет расчетных операций между филиалами внутри одной кредитной организации;
- формы международных расчетов: аккредитивы, инкассо, переводы, чеки;



- виды платежных документов, порядок проверки их соответствия условиям и формам расчетов;
- порядок проведения и отражение в учете операций международных расчетов с использованием различных форм;
- порядок и отражение в учете переоценки средств в иностранной валюте;
- порядок расчета размеров открытых валютных позиций;
- порядок выполнения уполномоченным банком функций агента валютного контроля;
- меры, направленные на предотвращение использования транснациональных операций для преступных целей;
- системы международных финансовых телекоммуникаций;
- 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 расчетных операций по счетам клиентов, межбанковских расчетов, операций с платежными картами.

**владеть:**

- навыками проведения практических операций.

#### 4.5. Содержание производственной практики

1. Психологическое тестирование на определение психологических свойств личности.
2. Анализ корпоративных стандартов обслуживания клиентов.
3. Изучение политики банка в области корпоративной социальной ответственности.
4. Профилактика конфликтов и стратегии поведения в конфликтной ситуации.
5. Отработка стандартов обслуживания клиентов в Банке.
6. Визитная карточка в деловой жизни.
7. Групповое обсуждение темы «Нужна ли культура речи банковскому агенту».
8. Тренинги «Деловой этикет», «Деловое общение по телефону».
9. Групповое обсуждение темы «Личностные и профессиональные качества банковских сотрудников».
10. Групповое обсуждение темы «Насколько важен имидж сотрудника в профессиональной деятельности».
11. Написание эссе по теме «Мой профессиональный имидж».
12. Просмотр и обсуждение учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения консультантов.
13. Тренинг «Презентация продажи банковского продукта». Видеозапись смоделированной ситуации продажи и её последующий анализ.
14. Организация презентации банковских продуктов и услуг.
15. Ролевая игра «Распределение функциональных обязанностей между участниками процесса продаж банковских продуктов и услуг».
16. Тренинг «Определение типа клиента».
17. Практикум «Моделирование поведения клиента».
18. Основные ошибки в общении с клиентами.
19. Понятие «трудный клиент».
20. Причины появления трудных клиентов.
21. Преодоление безразличия клиентов.
22. Критерии выбора банка клиентами.
23. Причины, по которым клиент меняет банк.
24. Основные принципы долгосрочного сотрудничества банка с клиентами.

## 25. Знакомство с банком:

- история создания банка, его местонахождение и правовой статус;
- бренд (name, логотип, слоган, миссию и ценности),
- наличие лицензий на момент прохождения практики,
- состав акционеров банка;
- схему организационной структуры банка;
- состав филиальной сети;
- информацию о рейтингах и премиях банка;
- проводимые банком ребрендинг и рестайлинг;
- состав обслуживаемой клиентуры.

26. Ознакомление с работой подразделений, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов (изучение должностных инструкций работников данных подразделений и практики работы данных подразделений).

27. Знакомство с продуктовой линейкой банка.

28. Изучение тарифов банка.

29. Ознакомление с системой контроля в банке за соблюдением норм и правил обслуживания клиентов.

30. Характеристика зон обслуживания клиентов в банке.

31. Анализ клиентской базы банка.

32. Анализ каналов обслуживания розничных клиентов.

33. Изучение работы банка с группами клиентов, нуждающихся в социальной поддержке (молодежь, пенсионеры, инвалиды).

34. Изучение системы обеспечения безопасности (конфиденциальности) клиентов.

35. Консультирование клиентов по различным видам продуктов и услуг в банке (работа под руководством сотрудника банка).

36. Наблюдение за действиями сотрудника банка при продаже банковских продуктов и услуг банке

37. Изучение организации послепродажного обслуживания клиентов.

4.6. Общая трудоемкость производственной практики составляет 144 часа.

## 4.7. Учебно-методическое обеспечение практики

Обучение происходит в очно-заочном формате с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий на портале «Электронный университет ВГУ» (платформа Moodle: <https://edu.vsu.ru>). Учебные материалы размещаются в электронной информационно-образовательной среде вуза «Электронный университет ВГУ – Moodle для обеспечения возможности дистанционного освоения учебного материала и самостоятельной работы слушателей (электронный курс «ДОП Агент банка»).

## Литература:

## а) основная литература:

№ п/п	Источник
1.	Банковский менеджмент : учебник / О. И. Лаврушин, Н. И. Валенцева, И. В. Ларионова [и др.] ; под ред. О. И. Лаврушина. — Москва : КноРус, 2022. — 503 с. — ISBN 978-5-406-10036-3. — URL: <a href="https://book.ru/book/944146">https://book.ru/book/944146</a> (дата обращения: 16.10.2024). — Текст : электронный.

## б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1.	Мирсанов, Г.И. Тренинги продаж банковских услуг. Способы и приемы поведения / Г.И.

	Мирсанов, Н.А. Минина, М.Ю. Семилетова. – М. :Когнити-Центр, 2016.
2.	Платонова Ю.Ю. ,Бабенко Г.В. Классификация банковских продуктов и услуг/ Журнал PSYCHOLOGICAL SCIENCESDOI: 10.24411/2520-6990-2020-11829
3.	Пфау, Е.В. Технологии розничного банка : практическое пособие / Е.В. Пфау. – Москва :КНОРУС : ЦИПСИР, 2016. – 252 с. : табл., схем. – Режим доступа – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=441394">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=441394</a> (дата обращения: 15.08.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-406-04421-6. – Текст : электронный.
4.	Пухов, А.В. Продажи и управление бизнесом в розничном банке / А.В. Пухов. – Москва : КНОРУС :ЦИПСИР, 2017. – 269 с. – Режим доступа – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=209474">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=209474</a> (дата обращения: 02.12.2020). – ISBN 978-5-406-01583-4. – Текст : электронный.

#### 4.8. Материально-технические условия прохождения практики и общие требования к организации образовательного процесса

Программа осуществляется на основе материально-технической базы Бизнес-школы Воронежского государственного университета. Имеются все необходимые условия для проведения занятий:

- аудитории и компьютерные классы, оснащенные всем необходимым оборудованием, включенным в компьютерную сеть университета;
- высокоскоростной канал доступа в интернет;
- учебная литература, имеющаяся в ЗНБ ВГУ, доступ к электронным библиотечным системам (<https://lib.vsu.ru/>).

#### 4.9. Оценочные материалы и критерии оценки практики

Промежуточная аттестация проходит на основе выполнения практических заданий модуля и предоставления отчета о прохождении практики.

##### Пример практического задания на практику

Вы являетесь представителем банка и ваша задача – провести встречу с потенциальным корпоративным клиентом. Цель встречи – презентация услуг ПАО «Сбербанк» и заключение договора о сотрудничестве. Вам нужно подготовиться к встрече, изучив потребности и ожидания клиента, составить план презентации, включить в него преимущества сотрудничества с вашим банком, а также предложить индивидуальные условия контракта. После встречи вам нужно будет подготовить отчет о результатах и внести предложения по дальнейшему взаимодействию с клиентом.

Отчет о практике должен соответствовать требованиям, предъявляемым к оформлению.

Структура отчета:

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Характеристика подразделения, к которому обучающийся был прикреплен для прохождения практики
4. Решение практического задания
5. Список использованных источников

Титульный лист установленной формы. Шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, абзацный отступ 1,5, межстрочный интервал 1,5. Размеры полей: левое 3 см, правое 1 см, верхнее и нижнее 2 см. Номер страницы

проставляется внизу по центру. Оформление в соответствии с требованиями ГОСТ.

Обучающиеся считаются освоившими пороговый уровень подготовки (оценка – зачтено), если ими успешно выполнены 75% заданий практического курса, даны верные и грамотные ответы на дополнительные вопросы, продемонстрировано владение информацией практической направленности.

Шкала оценки результатов промежуточной аттестации – «зачтено», «не зачтено»:

Результат выполнения практического задания	Итог промежуточной аттестации
50-100% выполненных вопросов задания	зачтено
0-49 % выполненных вопросов заданий	не зачтено

4.10. Автор рабочей программы производственной практики

Преподаватель Бизнес-школы \_\_\_\_\_ М.Р. Костянская

### 3. Оценка качества освоения образовательной программы

Освоение программы профессиональной переподготовки завершается итоговой аттестацией.

Итоговая аттестация проводится на основании защиты проектной работы.

Итоговый проект – выполненная обучающимся в группе письменная работа, представляющая собой законченный проект на актуальную тему, соответствующую программе подготовки. При выполнении проектной работы обучающиеся, опираясь на полученные теоретические знания, умения, практические навыки и сформированные компетенции, демонстрируют способность решать задачи профессиональной деятельности.

Защита проекта происходит публично.

Примерная тематика проектных работ:

1. Разработка эффективной стратегии продаж банковских продуктов.
2. Автоматизация процесса оформления кредитов.
3. Использование социальных медиа для привлечения новых клиентов.
4. Развитие компетенций банковских агентов через тренинги и обучение.
5. Внедрение чат-ботов для консультирования клиентов.
6. Создание персонализированных предложений на основе больших данных.
7. Улучшение качества обслуживания VIP-клиентов.
8. Внедрение инновационного продукта для онлайн-банкинга.
9. Анализ удовлетворенности клиентов и разработка стратегии улучшения качества обслуживания.
10. Автоматизация процессов оформления депозитов.
11. Развитие программы лояльности для розничных клиентов.
12. Разработка образовательной платформы для повышения финансовой грамотности населения.
13. Внедрение системы мониторинга киберугроз и защита данных клиентов.
14. Анализ и оптимизация бизнес-процессов в отделении банка.
15. Разработка и внедрение модели прогнозирования поведения клиентов на основе больших данных.

Выполнение итогового проекта включает следующие этапы.

- 1) Выбор темы итогового проекта.
- 2) Написание текста итогового.
- 3) Представление работы руководителю проекта.

Оформленный текст итогового проекта представляется руководителю. Руководитель составляет отзыв, в котором характеризует работу обучающихся, оценивает полноту выполнения задания, приводит замечания по содержанию работы, а также указывает рекомендуемую оценку работы.

4) Проверка текста итогового проекта с использованием системы «Антиплагиат».

Текст работы проверяется на наличие плагиата (использование в работе чужого текста без ссылки на автора и источник) на образовательном портале «Электронный университет ВГУ». В случае несоответствия итогового проекта установленным нормам правомерного заимствования, проводится его доработка с целью устранения выявленных нарушений.

5) Представление работы руководителю дополнительной образовательной программы. Оформленный текст итогового проекта и отзыв научного руководителя представляются руководителю программы, который принимает решение о допуске или недопуске работы к защите в ГАК.

6) Публичная защита итогового проекта перед итоговой аттестационной комиссией, в состав которой входят представители банковского сектора.

Требования к структуре итогового проекта:

1. Титульный лист
2. Содержание
3. Введение
4. Основной текст работы
5. Заключение
6. Список использованных источников
7. Приложения (при наличии)

Критерии и шкала оценивания результатов итоговой аттестации:

<p>Исследование выполнено самостоятельно, имеет научно-практический характер. Слушатель показал знание практического материала по рассматриваемой проблеме, умение анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать обобщение и выводы. Материал излагается грамотно, логично, последовательно. Оформление отвечает требованиям написания выпускной проектной работы. Во время защиты слушатель показал умение кратко, доступно (ясно) представить результаты исследования, адекватно ответить на поставленные вопросы.</p>	<p>Отлично, итоговая аттестация пройдена</p>
<p>Слушатель в полной мере владеет практическим материалом по рассматриваемой проблеме, умением анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать обобщение и выводы вызывают у него затруднения. Материал излагается не везде логично. Оформление отвечает требованиям написания итогового проекта. Во время защиты слушатель отвечает на большинство поставленных вопросов.</p>	<p>Хорошо, итоговая аттестация пройдена</p>
<p>Слушатель не в полной мере владеет теоретическим материалом по рассматриваемой проблеме, умением анализировать, аргументировать свою точку зрения, делать обобщение и выводы вызывают у него затруднения. Материал излагается не логично. Оформление не полностью отвечает требованиям. Во время защиты</p>	<p>Удовлетворительно, итоговая аттестация пройдена</p>

слушатель затрудняется в представлении результатов исследования и ответах на поставленные вопросы.	
Не сформирован пороговый (базовый) уровень компетенций. Отсутствует знание основных терминов, показателей, отсутствие каких-либо ответов в рамках дополнительных вопросов. Слушатель не способен иллюстрировать ответы примерами, фактами, данными инструментарий для решения практических задач в соответствующей области, допускает грубые ошибки.	Неудовлетворительно, итоговая аттестация не пройдена

## 4. Кадровое обеспечение

№ п/п	Дисциплины (модули)	Характеристика педагогических работников						основное место работы, должность	условия привлечения к педагогической деятельности
		фамилия, имя, отчество, должность по штатному расписанию	Какое образовательное учреждение окончил, специальность (направление подготовки)	Ученая степень, ученое (почетное) звание, квалификационная категория	стаж педагогический (научно-педагогической) работы		в т.ч. по указанной дисциплине		
					всего	в т.ч. педагогической работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Финансы и кредит	Костянская М.Р., преподаватель	ВГУ, экономика, финансы и кредит, юриспруденция	-	8	7	3	ВГУ, Бизнес-школа, преподаватель	Внутреннее совместительство
2	Установление и поддержание профессиональных отношений с клиентами банка	Трайбер Жанна Владимировна	Воронежский государственный аграрный университет им.К.Д.Глинки, Финансы и кредит					Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
3		Меньшова Елена Анатольевна	Воронежский экономико-правовой институт, Управление персоналом Менеджер					Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
4	Продвижение и продажа банковских продуктов и услуг	Казьмина Анастасия Дмитриевна	Воронежский государственный университет, Политология					Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
5		Шаталова Наталья Владимировна	Воронежский государственный университет, Экономика и социология труда					Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
6	Производственная практика	Костянская М.Р., преподаватель	ВГУ, экономика, финансы и кредит, юриспруденция	-	8	7	3	ВГУ, Бизнес-школа, преподаватель	Внутреннее совместительство
7		Трайбер Жанна Владимировна	Воронежский государственный аграрный университет им.К.Д.Глинки, Финансы и кредит					Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
8		Меньшова Елена Анатольевна	Воронежский экономико-правовой институт, Управление персоналом Менеджер					Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
9		Казьмина Анастасия Дмитриевна	Воронежский государственный университет, Политология					Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
10		Шаталова Наталья Владимировна	Воронежский государственный университет, Экономика и социология труда					Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
11	Итоговая аттестация	Костянская М.Р., преподаватель	ВГУ, экономика, финансы и кредит, юриспруденция	-	8	7	3	ВГУ, Бизнес-школа, преподаватель	Внутреннее совместительство



**5. Составитель программы**

Преподаватель Бизнес-школы

\_\_\_\_\_

*подпись*

М.Р. Костянская