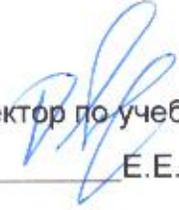


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

Утверждаю  
первый проректор – проректор по учебной работе

  
Е.Е. Чупандина

\_\_\_.\_\_\_.2024

Дополнительная образовательная программа  
повышения квалификации  
«Банковское дело: использование финансовых продуктов  
и инструментов»

Категория обучающихся: студенты, обучающиеся по образовательным программам высшего образования, преподаватели основных образовательных программ, специалисты в области финансов и банковского дела

Объем программы: 144 (час.)

Форма обучения: очно-заочная с использованием электронного обучения (ЭО) и дистанционных образовательных технологий (ДОТ)

Воронеж  
2024

## 1 Общая характеристика программы

### 1.1. Цели реализации программы:

– совершенствование имеющихся профессиональных компетенций, знаний и умений в области взаимодействия с клиентами банка по вопросам банковского обслуживания и банковских продуктов.

### 1.2. Планируемые результаты обучения:

Выпускник программы повышения квалификации способен взаимодействовать с клиентами банка по вопросам осуществления банковских операций и оказанию банковских услуг.

В результате освоения программы слушатели повышают уровень сформированности следующих профессиональных компетенций:

- способен вести переговоры и устанавливать деловые контакты с клиентами,
- способен применять различные маркетинговые технологии продажи банковских продуктов и услуг,
- способен консультировать клиентов по видам банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления,
- способен осуществлять информационное сопровождение клиентов.

## 2 Учебный план

	Наименование разделов и дисциплин	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа	
1.	Гибкие навыки	36	16	16	4	Тест
2.	Отраслевые решения для бизнеса	14	6	6	2	
3.	Глобальные рынки	10	4	4	2	
4.	Работа с проблемными активами	10	4	4	2	
5.	Вспомогательные сервисы	10	4	4	2	
6.	ESG-технологии	20	8	8	4	
7.	Эффективность	8	2	4	2	
8.	Сберагент	12	4	6	2	
9.	Итоговая аттестация	24	-	-	24	Защита проекта
	Итого	144	48	52	44	

**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 «Банковское дело: использование финансовых продуктов и инструментов»).

Руководитель дополнительной образовательной программы

\_\_\_\_\_

подпись

М.Р. Костянская

### 3. Рабочая программа курса

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

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

- изучение порядка взаимодействия с клиентами по вопросам осуществления банковских операций по привлечению и размещению денежных средств,
- освоение особенностей оказания банковских услуг клиентам в организациях кредитной системы.

3.1.3. Планируемые результаты обучения

Слушатель способен взаимодействовать с клиентами банка по вопросам осуществления банковских операций и оказанию банковских услуг.

По результатам повышения квалификации по данной дополнительной образовательной программе слушатели должны:

**знать:**

- классификацию банковских операций;
- особенности банковских услуг и их классификацию;
- параметры и критерии качества банковских услуг;
- основные банковские продукты для частных лиц, корпоративных клиентов и финансовых учреждений;
- особенности продажи банковских продуктов и услуг;
- принципы взаимоотношений банка с клиентами.

**уметь:**

- выявлять потребности клиентов;
- ориентироваться в продуктовой линейке банка;
- консультировать потенциальных клиентов о банковских продуктах и услугах из продуктовой линейки банка;
- организовывать и проводить презентации банковских продуктов и услуг;
- осуществлять сбор и использование информации с целью поиска потенциальных клиентов.

**владеть:**

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

3.1.4. Содержание курса

Тема 1. Гибкие навыки (36 час.)

Системное мышление. Публичные выступления. Навыки личной эффективности. Переговоры. Управление поединки

Тема 2. Отраслевые решения для бизнеса (14 час.)

Торговля: эквайринг. Недвижимость. ЖКХ

Тема 3. Глобальные рынки (10 час.)

Ценные бумаги. Работа фондового рынка и операции через брокерский счет

Тема 4. Работа с проблемными активами (10 час.)

Банкротство юридических лиц. Работа с проблемной задолженностью

Тема 5. Вспомогательные сервисы (10 час.)

Внутренние сервисы для сотрудников: СберДруг, СберЧат. Искусственный

интеллект (GigaChat & Kandinsky)

Тема 6. ESG-технологии (20 час.)

Управление экологическим аспектом. Управление социальным аспектом. Введение в управленческий аспект. Менеджмент устойчивого развития

Тема 7. Эффективность (8 час.)

Проектная деятельность

Тема 8. Сберегент (12 час.)

Изучение продукта Банковская карта. Дебетовые карты. Кредитные карты. Проверка знания продукта. Изучение продукта. Вклады. Депозиты. Разработки и реализации зарплатных проектов. Анализ процентных ставок по срокам привлечения вкладов

#### Перечень практических занятий

Номер темы	Наименование практического занятия
1	Системное мышление (4 час.)
1	Публичные выступления (4 час.)
1	Навыки личной эффективности (4 час.)
1	Переговоры. Управленческие поединки (4 час.)
2	Торговля: эквайринг (2 час.)
2	Недвижимость (2 час.)
2	ЖКХ (2 час.)
3	Ценные бумаги (2 час.)
3	Работа фондового рынка и операции через брокерский счет (2 час.)
4	Банкротство юридических лиц (2 час.)
4	Работа с проблемной задолженностью (2 час.)
5	Внутренние сервисы для сотрудников: СберДруг, СберЧат (2 час.)
5	Искусственный интеллект (2 час.)
6	Управление экологическим аспектом (2 час.)
6	Управление социальным аспектом (2 час.)
6	Введение в управленческий аспект (2 час.)
6	Менеджмент устойчивого развития (2 час.)
7	Проектная деятельность (4 час.)
8	Проверка знания продукта (2 час.)
8	Изучение продукта Вклады. Депозиты (2 час.)
8	Разработки и реализации зарплатных проектов (2 час.)

#### 3.1.5. Учебно-методическое обеспечение курса

Обучение происходит в очно-заочном формате с использованием ЭО и ДОТ 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 «Банковское дело: использование финансовых продуктов и инструментов»).

#### 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.
2.	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.	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.	Стародубцева, Е. Б. Основы банковского дела: учебник / Е.Б. Стародубцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. — 288 с.
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.	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.
	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.

### 3.1.6. Материально-технические условия реализации курса 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/>).

### 3.1.7. Оценочные материалы и критерии оценки текущей аттестации по курсу

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса в форме тестирования слушателей по всем темам курса.

Пример тестовых заданий по темам программы:

#### 1. Выберите правильный вариант ответа:

В соответствии со статьей 3 Закона Российской Федерации «О банках и банковской деятельности» депозит – это:

- Мобилизованные банком денежные средства для хранения в сейфовых ящиках;
- Размещенные в банке физическими и юридическими лицами денежные средства;
- Собственность, предоставляемые заемщиками банку в качестве залога под кредит;
- Денежные средства, привлеченные банком за счет реализации гражданам своих акций.

#### 2. Выберите правильный вариант ответа:

В каком разделе баланса банка учитываются срочные депозиты физических лиц, привлеченные банком для целей размещения в качестве кредитов?»

- Активы;
- Пассивы;
- Капитал;
- Счета непредвиденных обстоятельств.

3. Выберите правильный вариант ответа:

Может ли банк предоставить беспроцентный (безвозмездный) кредит?

- Может;
- Может только своим сотрудникам;
- Может только своим акционерам;
- Может, если договором прямо предусмотрен безвозмездный характер кредита;
- Не может.

4. Выберите правильный вариант ответа:

Когда обязанность Заемщика по погашению суммы кредита считается исполненной?

- В момент списания суммы кредита со счета заемщика, если иное не предусмотрено договором;
- В момент зачисления суммы в погашение кредита на счет банка, если иное не предусмотрено договором;
- В момент принятия банком платежного поручения на списание суммы кредита со счета заемщика;
- В момент выставления банком платежного требования на безакцептное списание суммы кредита со счета заемщика.

5. Выберите правильный вариант ответа:

Расходы по долгосрочным и по просроченным кредитам относятся на:

- себестоимость;
- доход;
- прибыль;
- рентабельность.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. Выберите правильный вариант ответа:

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

- хорошее;
- плохое;
- среднее;
- безнадежное.

10. 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 текущей аттестации: «зачтено», «не зачтено»:

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

3.1.8. Автор курса

Преподаватель Бизнес-школы

М.Р. Костянская

\_\_\_\_\_ *подпись*

#### 4. Итоговая аттестация

Освоение дополнительной образовательной программы завершается итоговой аттестацией.

Итоговая аттестация проводится на основании защиты проектной работы.

Проектная работа представляет собой групповую работу слушателей на выбранную ими тему. Защита проекта происходит публично.

Примерная тематика проектных работ:

- Модернизация банковского продукта или пакета продуктов (на примере конкретного банковского продукта)
- Разработка системы взаимодействия с клиентами по вопросам продажи банковских продуктов и/или предоставление комплексного банковского обслуживания
- Совершенствование организационной структуры фронт-офиса банка

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)

Шкала оценивания результатов итоговой аттестации:

<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.</p> <p>Материал излагается не везде логично.</p> <p>Оформление отвечает требованиям написания курсового проекта.</p> <p>Во время защиты слушатель отвечает на большинство поставленных вопросов.</p>	<p>зачтено, итоговая аттестация пройдена</p>
<p>Не сформирован пороговый (базовый) уровень компетенций. Отсутствует знание основных терминов, показателей, используемых в дисциплине, отсутствие каких-либо ответов в рамках дополнительных вопросов. Слушатель не способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными инструментарий для решения практических задач в соответствующей области, допускает грубые ошибки.</p>	<p>не зачтено, итоговая аттестация не пройдена</p>

## 5. Кадровое обеспечение

№ п/п	Дисциплины (модули)	Характеристика педагогических работников							
		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			основное место работы, должность	условия привлечения к педагогической деятельности
					всего	в т.ч. педагогической работы			
						всего	в т.ч. по указанной дисциплине		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
???	Гибкие навыки	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
		Меньшова Елена Анатольевна	Воронежский экономико-правовой институт, Управление персоналом Менеджер	-	-	-	-	Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
		Казьмина Анастасия Дмитриевна	Воронежский государственный университет, Политология	-	-	-	-	Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
		Шаталова Наталья Владимировна	Воронежский государственный университет, Экономика и социология труда	-	-	-	-	Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
	Отраслевые решения для бизнеса	Костянская М.Р., преподаватель	ВГУ, экономика, финансы и кредит, юриспруденция	-	8	7	3	ВГУ, Бизнес-школа, преподаватель	Внутреннее совместительство
		Голованев Роман Георгиевич	Воронежский государственный аграрный университет	-	-	-	-	Центрально-Черноземный банк / Подразделения прямого подчинения Председателю / Штаб	Внешний

			им.К.Д.Глинки. Бухгалтерский учет и аудит					председателя ТБ. Эксперт Штаба председателя ТБ	
		Меньшова Елена Анатольевна	Воронежский экономико-правовой институт, Управление персоналом Менеджер	-	-	-	-	Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
	Глобальные рынки	Волкова Светлана Павловна	Воронежский государственный университет Россия • высшее Финансы и кредит Экономист	-	-	-	-	Центрально-Черноземный банк / Подразделения прямого подчинения Председателю / Управление ПСС и процессов	Внешний
	Работа с проблемными активами	Беляков Максим Сергеевич	Нижегородский государственный университет им.Н.И.Лобачевского о Экономика и управление на предприятии (в машиностроении)	-	-	-	-	Подразделения центрального подчинения / Центр урегулирования задолженности / Региональный центр ПЦП Урегулирование г.Воронеж Директор регионального центра Центра урегулирования задолженности	Внешний
	Вспомогательные сервисы	Казьмина Анастасия Дмитриевна	Воронежский государственный университет, Политология	-	-	-	-	Центрально-Черноземный банк / Подразделения HR / Центр развития талантов / Учебный центр. Корпоративный тренер	Внешний
	ESG-технологии	Костянская М.Р., преподаватель	ВГУ, экономика, финансы и кредит, юрспруденция	-	8	7	3	ВГУ, Бизнес-школа, преподаватель	Внутреннее совместительство
	Эффективность	Фролова Юлия Алексеевна	Воронежский государственный университет Финансы и кредит Экономист	-	-	-	-	Центрально-Черноземный банк / Подразделения прямого подчинения Председателю / Управление ПСС и процессов Менеджер по мониторингу и совершенствованию процессов управления ПСС и процессов	Внешний
	Сберагент	Волкова Светлана	Воронежский	-	-	-	-	Центрально-Черноземный	Внешний

		Павловна	государственный университет Россия • высшее Финансы и кредит Экономист					банк / Подразделения прямого подчинения Председателю / Управление ПСС и процессов	
	Итоговая аттестация	Костянская М.Р., преподаватель	ВГУ, экономика, финансы и кредит, юриспруденция	-	8	7	3	ВГУ, Бизнес-школа, преподаватель	Внутреннее совместительство

## 6. Руководитель программы

Преподаватель Бизнес-школы

\_\_\_\_\_

*подпись*

М.Р. Костянская