Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Южно-Российский институт управления

ЮРИУ РАНХиГС
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 0E9405C0175BBA6CEC7B031C2FEE708F
Владелец: Рудой Василий Владимирович
Действителен: с 15.07.2025 до 08.10.2026

Директор
Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС

_____ В.В. Рудой
«26» февраля 2026 г.

УТВЕРЖДЕНА
ученым советом ЮРИУ РАНХиГС (*филиала*)
Протокол от «26» февраля 2026 г. № 53

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

Консультант по банковским продуктам и сервисам

г. Ростов-на-Дону, 2026 г.

Разработчики

Заместитель директора ЮРИУ РАНХиГС _____ (подпись) А.В. Баранов

Директор инновационно-технологического центра ЮРИУ РАНХиГС _____ (подпись) В.М. Ганеева

Директор учебно-научного центра ЮРИУ РАНХиГС _____ (подпись) Н.В. Брюханова

Доцент кафедры менеджмента ЮРИУ РАНХиГС _____ (подпись) В.Х. Тирацуян

Руководитель программы

Заместитель директора ЮРИУ РАНХиГС _____ (подпись) А.В. Баранов

Руководитель структурного подразделения

Директор инновационно-технологического центра ЮРИУ РАНХиГС _____ (подпись) В.М. Ганеева

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ 4
   1.1. Цель реализации 4
   1.2. Нормативно-правовая база 4
   1.3. Планируемые результаты обучения 5
   1.4. Категория слушателей 9
   1.5. Форма и технологии обучения 9
   1.6. Период обучения, срок освоения и режим занятий 9
   1.7. Документ о квалификации 9
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ 10
   2.1. Календарный учебный план 10
   2.2. Учебный план 11
   2.3. Содержание программы дисциплин (модулей) 15
3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 21
   3.1. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы 21
   3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы 29
4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ 30
5. ИНДИКАТОР СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ 41

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации

Цель программы: формирование комплексных знаний, практических навыков и компетенций, необходимых в профессиональной деятельности по консультированию и продажам банковских продуктов и услуг.

Задачи программы:

– Сформировать системное понимание устройства банковской системы.

– Изучить полный спектр розничных банковских продуктов: депозиты, кредиты, платежные карты, дистанционные сервисы, страхование.

– Отработать технологии эффективных продаж и клиентоориентированного обслуживания.

– Освоить методы выявления потребностей клиента, работы с возражениями и этику делового общения.

– Развить навыки безопасного использования цифровых банковских каналов и противодействия мошенничеству.

1.2. Нормативно-правовая база

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана на основе следующих нормативных документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 04.08.2023).

2. Постановление Правительства РФ от 12.05.2012 г. № 473 «Об утверждении устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (ред. от 29.05.2023)

3. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (ред. от 15.11.2013).

4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.09.2013г. № 1061 «Об утверждении перечней и специальностей подготовки высшего образования» (ред. от 13.12.2021).

5. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014г. № 06-381 «Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ».

6. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2015г. № ДЛ-1/05вн «Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов».

7. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 19 марта 2015 г. № 167н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по финансовому консультированию».

8. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 октября 2018 г. № 682н «Об утверждении профессионального стандарта «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)»

9. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 апреля 2018 г. № 248н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по процессному управлению»

10. Приказ ректора РАНХиГС «Об утверждении образовательного стандарта Академии по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное» от 29.03.2021 г. № 01-3023

11. Приказ РАНХиГС «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации программ» от 22.09.2017г. № 01-6230.

12. Приказ РАНХиГС «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» от 19.04.2019г. № 02-461.

13. Приказ РАНХиГС «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ – программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации» от 13.08.2021г. № 02-835 (с изменениями и дополнениями от 30.06.2023г.)

14. ОКВЭД-2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2) по состоянию на 2021 год (в ред. Изменения 01/2015 ОКВЭД2, утв. Приказом Росстандарта от 26.05.2015 № 423-ст, 02/2015 ОКВЭД 2, утв. Приказом Росстандарта от 17.08.2015 № 1165-ст)

15. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, Раздел I, Общеотраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях, утвержденный Постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 (ред. от 27.03.2018).

При формировании образовательной программы учтены следующие документы:

1. Методические рекомендации по установлению квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы и организации оценки на соответствие указанным требованиям https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/municipal_service/0;

2. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 № ДЛ-1/05вн);

3. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.04.2015 № ВК-1032/06);

4. Методические рекомендации по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ, направленные письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.04.2014 № 06-381.

1.3. Планируемые результаты обучения

Указываются виды деятельности и перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения и (или) получение новой компетенции необходимой для профессиональной деятельности, а также знания, умения и практический опыт, приобретаемый в результате освоения программы (таблица 1).

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные, профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (ОПК, ПСК, ПЛК) *(формируются и (или) совершенствуются)*	Знания	Умения	Практический опыт
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПСК – 1[1]. Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов	Знать: - базовые банковские, страховые и инвестиционные продукты и услуги; - характеристики финансовых продуктов и услуг; - методы экономической диагностики рынка финансовых услуг технологии сбора первичной финансовой информации; - основы психологии общения; - принципы ведения консультационной работы с клиентами; - этика делового общения; - технология ведения переговоров (телефонных переговоров); - порядок, процедуры и условия заключения и оформления договоров на предоставление разных видов финансовых услуг; - методы работы в кризисных ситуациях	Уметь: - работать с программными комплексами по управлению клиентскими взаимоотношениями; - работать в автоматизированных системах информационного обеспечения профессиональной деятельности; - сравнивать параметры финансовых продуктов; - организовывать и проводить деловые переговоры; - организовывать и проводить презентации финансовых продуктов и услуг; - предотвращать и улаживать конфликтные ситуации; - организация сбора, обработки и анализа информации, в том числе с применением социологических, маркетинговых исследований	Владеть навыками: - самостоятельный поиск и привлечение новых клиентов целевого сегмента; - взаимодействие с потенциальными потребителями финансовых услуг с целью выявления платежеспособного спроса; - осуществление операционного и информационного обслуживания клиентов, самостоятельно обратившихся за финансовой консультацией - проведение встреч с клиентами (в офисе организации или в удобном для клиента месте) - проведение телефонных переговоров с потенциальными контрагентами
Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	ПСК – 2[2]. Консультирование клиента по оформлению сделок с поставщиком финансовой услуги (кроме операционной деятельности)	Знать: - порядок составления и правила оформления финансовой документации в организации; - нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы подбора кредитных продуктов; - нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы оформления банковских	Уметь: - пользоваться техническими средствами проверки подлинности документов; - использовать банкоматы, платежные терминалы; - поверять правильность заполнения клиентом документов; - создавать комфортные условия для клиента в процессе оформления документов;	Владеть навыками: - консультирование по оформлению документов на выдачу кредитов; - консультирование по оформлению документов на открытие депозитов физическим лицам; - консультирование по оформлению документов на выпуск пластиковых карт; -

[1] Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 19.03.2015 № 167н (трудовая функция A/02.6)

[2] Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 19.03.2015 № 167н (трудовая функция A/03.6)

		депозитов, обезличенных металлических счетов; - нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы оформления страховых продуктов; - нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы оформления инвестиционных продуктов; -нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы оформления инвестиционно-накопительных продуктов	- работать с оргтехникой; - оформлять документацию по финансовым сделкам в соответствии с действующими требованиями поставщиков финансовых услуг; - разъяснять клиентам содержание финансовых и юридических документов в пределах своей компетенции	консультирование по оформлению договоров банковского счета с клиентами; - консультирование по оформлению соглашения о предоставлении услуг на рынке ценных бумаг; - консультирование по регистрации и открытию брокерских счетов
Консультирование граждан в области развития цифровой грамотности	ПСК – 3[3]. Ознакомительное индивидуальное консультирование граждан в области информационно-коммуникационных технологий	Знать: - правила деловой переписки и письменного этикета; -правила делового общения и речевого этикета; - сведения об организациях и специалистах, содействующих в коммуникации с людьми с ограниченными возможностями; -требования к оформлению документации; - принципы построения и функционирования баз данных и особенности работы с ними; - основные функции операционных и файловых систем; -основные программы, входящие в пакет типовых приложений в составе операционной системы; -методы обработки текстовой, численной и графической информации	Уметь: - организовывать консультирование граждан с ограниченными возможностями с привлечением специалистов; - оформлять заявки на предоставление консультационных услуг в соответствии с установленными формами; - обрабатывать персональные данные с соблюдением требований, установленных законодательством Российской Федерации; - оказывать консультативную помощь, связанную с оперированием персональными данными самими пользователями (и их защитой) при работе с интернет-сервисами; - применять различные методы поиска информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Владеть навыками: - ведение непосредственного приема обращений граждан; - электронная коммуникация по обращениям граждан; -поиск и обработка информации, необходимой для проведения консультаций в соответствии с рабочим заданием; - визуальное и дистанционное размещение информации и проведение консультаций; - ведение базы данных граждан, обратившихся за консультацией; - ответы на вопросы граждан, связанные с цифровой тематикой; - Консультировать граждан под руководством специалиста, проявлять самостоятельность при решении типовых задач; -вести диалог, учитывая возрастные и индивидуальные особенности собеседника

[3] Профессиональный стандарт «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2018 № 682н (трудовая функция А/02.3)

Регламентация процессов подразделений организации или разработка административных регламентов подразделений организации	ПСК – 4.[4] Сбор информации о процессе подразделения организации с целью разработки регламента данного процесса или административного регламента подразделения организации	Знать: - теория процессного управления; - принципы классификации процессов; -методы структурирования процессов; -основы операционного менеджмента; -методы сбора информации (наблюдения, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализ документов и отчетной информации, изучение обратной связи от заинтересованных сторон)	Уметь: - анализировать информацию о границах процесса, требования к процессу, цели процесса или административного регламента; -анализировать зоны ответственности, заинтересованные стороны процесса, действующие нормативы, ресурсы, входы, выходы и показатели процесса или административного регламента; -анализировать состав и последовательность операций, составляющих процесс или административный регламент; -находить необходимые документы и информацию о процессе или административном регламенте в бумажном и электронном виде в информационных системах; -выполнять наблюдения, интервью и анкетирование	Владеть навыками: - определение целей процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - определение границ процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; - определение заинтересованных сторон, собственника и участников процесса подразделения организации или административного регламента подразделения организации; -определение входов и выходов процесса подразделения организации или начала и результата выполнения административного регламента подразделения организации; - выяснение последовательности выполнения работ в процессе подразделения организации или административном регламенте подразделения организации

[4] Профессиональный стандарт «Специалист по процессному управлению», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17.04.2018 № 248н (трудовая функция A/01.6)

1.4. Категория слушателей

Программа предназначена для ветеранов боевых действий, принимавших участие (содействовавших выполнению задач) в специальной военной операции и приравненных к ним, уволенных с военной службы (службы, работы).

К освоению программы допускаются: лица, имеющие высшее образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения – очно-заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Срок освоения: 144 академических часов: 73 часов контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ) и электронного обучения (ЭО), в том числе 2 часа итоговой аттестации, 71 часов самостоятельной контактной работы с применением электронного обучения (ЭО).

1.6. Период обучения и режим занятий

Продолжительность программы – 5 недель. Прохождение обучения складывается из контактной работы с преподавателем (вебинары), выполнения домашних заданий и самостоятельной работы.

35 дня, 5-6 дней в неделю, по 4-10 учебных часов в день.

1.7. Документ о квалификации

Вид документа, выдаваемый при успешном освоении программы - удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Календарный учебный план

Период обучения – 35 дней						
1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день
УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	
8 день	9 день	10 день	11 день	12 день	13 день	14 день
УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	
15 день	16 день	17 день	18 день	19 день	20 день	21 день
УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	
22 день	23 день	24 день	25 день	26 день	27 день	28 день
УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	
29 день	30 день	31 день	32 день	33 день	34 день	35 день
УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ УЗ ЭО УЗ ДОТ	УЗ ЭО УЗ ДОТ ИА

Условные обозначения:

УЗ – учебные занятия.

ДОТ – это дистанционные образовательные технологии, реализуемые с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии слушателя и педагогического работника Академии.

ЭО – электронное обучение – это организация образовательной деятельности в электронной информационно – образовательной среде, к которой предоставляется открытый доступ слушателю через информационно – телекоммуникационную сеть «Интернет». Исключается опосредованное (на расстоянии) взаимодействие слушателя и педагогического работника Академии, используется учебно-методический материал, разработанный ими по дисциплине(модулю), который реализуется через электронную образовательную платформу.

ИА– итоговая аттестация,

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий,

УЗ ЭО – учебные занятия с применением электронного обучения.

2.2. Учебный план

Таблица 3

нтактная работа, час.			Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа в т.ч. электронное обучение (ЭО),	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
В том числе				Всего	В том числе								
форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации		Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые					
6	7	8	9	10	11	12	13	14	16	17	18	19	20
				4	4	4							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
				2	2	4							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
				2	2	4							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
				4	4	2							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
				4	4	4							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4

№п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение (ЭО),	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации			Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации					
																		ПСК 3 ПСК 4
9.	Система страхования вкладов	5	0						2	2	3							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
10.	Депозитные продукты	5	0						2	2	3							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
11.	Основы финансовой грамотности для консультанта	6	0						2	2	4							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
12.	Цифровая трансформация банков. Цифровые банковские продукты и сервисы	10	0						6	6	4							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
13.	Кибербезопасность: защита информации и персональных данных (152-ФЗ)	5	0						2	2	3							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
14.	Противодействие мошенничеству: схемы, профилактика, алгоритм действий	4	0						2	2	2							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
15.	Дистанционные каналы обслуживания: интернет-банк, мобильное приложение, эквайринг	6	0						4	4	2							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4

№п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение (ЭО),	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе								
				Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации			Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации					
16.	Современные виды мошенничества: фишинг, социнженерия, телефонное мошенничество	4	0						2	2	2							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
17.	Алгоритм действий консультанта и клиента при подозрении на мошенничество	4	0						2	2	2							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
18.	Клиентоориентированный сервис и этапы продаж	6	0						4	4	2							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
19.	Этика делового общения. Работа со сложными клиентами	6	0						4	4	2							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
20.	Эффективная презентация продукта через выгоды и особенности	4	0						2	2	2							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
21.	Работа с возражениями: классификация, алгоритм и техники обработки	5	0						3	3	2							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
22.	Разбор комплексного клиентского кейса (подбор продуктового решения, презентация,	4	0						2	2	2							ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4

№п/п	Наименование темы	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.						Самостоятельная работа (в т.ч. электронное обучение (ЭО),	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид /час.)	Код компетенции
			Всего	В том числе					Всего	В том числе									
				Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации			Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной	Контактная самостоятельная работа, час	Индивидуальные и групповые консультации						
	отработка возражений)																		
23.	Навыки самопрезентации. Составление резюме для банковской сферы	6	0						2	2	4								ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
24.	Подготовка к собеседованию в банк: типовые вопросы и кейсы	8	0						4	4	4								ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
25.	Адаптация и развитие в коллективе. Управление личной эффективностью	6	0						4	4	2								ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
26.	Итоговая аттестация (экзамен в форме тестирования)	2							0									2	ПСК 1 ПСК 2 ПСК 3 ПСК 4
ВСЕГО:		**144**							**71**	**71**						**71**		**2**	

2.3. Содержание программы по темам

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темь
Тема 1. Роль и структура банковской системы РФ. Функции Банка России	Понятие, сущность и двухуровневая структура б Российской Федерации. Место и роль Банка Рос мегарегулятора финансового рынка и центральн Ключевые функции Банка России: проведение д политики, эмиссия наличных денег, регулирова деятельностью кредитных организаций, организ системы, управление золотовалютными резерва коммерческих банков и небанковских кредитны финансовом посредничестве и обеспечении эко Современные вызовы и тенденции развития бан в условиях цифровизации и геополитической ту
Тема 2. Нормативное регулирование банковской деятельности	Цели, принципы и многоуровневая система нор регулирования банковской деятельности в Росси Роль Конституции РФ, федеральных законов в у правовых основ. Нормативные акты Банка Росси массив регулирования пруденциальных норм, пр операций и отчётности. Международные станда имплементация в российское регулирование. Вз мегарегулятора с другими контрольно-надзорны Современные тенденции и вызовы в регулирова вопросы цифровизации, противодействия легали управления рисками.
Тема 3. Профессиональные стандарты в банковском деле и этика банковского консультанта	Сущность, назначение и правовые основы прим профессиональных стандартов в банковской сфе Федерации. Ключевые профессиональные станд определении квалификационных требований, тр необходимых умений. Система независимой оце её значение для карьерного роста в банке. Основ нормы профессиональной этики банковского ко добросовестность, конфиденциальность, приори клиента, предотвращение конфликта интересов. кодексы этики и стандарты обслуживания как и управления репутационными рисками. Практиче сложные этические дилеммы в работе консульта финансовых продуктов и услуг.
Тема 5. Основы кредитования	Сущность, принципы и экономическая роль кре, экономике. Основные формы кредита (банковск государственный, потребительский) и виды кре Участники кредитной сделки и этапы кредитног от обращения заемщика до погашения долга. Си кредитоспособности заемщика (физических и ю методы управления кредитным риском. Структу кредитного договора, виды обеспечения возврат поручительство, гарантия). Современные тенде включая цифровизацию процессов, скоринг и ра дистанционных сервисов.
Тема 6. Потребительские кредиты и кредитные карты	Понятие, экономическая сущность и нормативн регулирование потребительского кредитования Федерации. Классификация потребительских кр срокам, способам предоставления и обеспечени особенности получения потребительского креди лиц. Кредитная карта как специфический банко механизм работы, виды (классические, кредитн стоимость обслуживания (кредитный лимит, льг комиссии). Сравнительная характеристика потр и кредитной карты: преимущества, недостатки и для клиента. Оценка рисков заемщика, правила безопасности и ответственного кредитования. С

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
	рыночные тенденции, включая онлайн-кредитование, микрофинансирование и развитие рынка кредитных карт с программами лояльности.
Тема 7. Ипотечное кредитование	Сущность ипотечного кредитования, его экономическая роль и нормативно-правовая база в Российской Федерации. Основные виды ипотечных программ: на первичное и вторичное жильё, на строительство частного дома, семейная ипотека, льготные программы (государственные субсидии, программы для IT-специалистов и др.). Условия и этапы получения ипотечного кредита: требования к заёмщику, объекту недвижимости, порядок оценки и страхования. Роль залога (ипотеки) как основного обеспечения по кредиту и правовой режим оборота заложенного имущества. Расчёт основных параметров кредита: первоначальный взнос, процентная ставка, полная стоимость кредита (ПСК), график платежей (аннуитетный и дифференцированный). Современное состояние рынка ипотеки в России, ключевые тенденции и государственные меры поддержки. Риски для заёмщика и банка, а также возможности реструктуризации ипотечного долга.
Тема 8. Автокредитование и другие виды целевых кредитов	Понятие и особенности целевого кредитования, его отличия от нецелевых потребительских займов. Автокредитование как ключевой сегмент целевого рынка: виды программ (на новые и подержанные автомобили, с господдержкой, trade-in), специфика оформления и требования к заемщику и залогу. Роль страховых продуктов (КАСКО, ОСАГО) в автокредитовании. Другие распространенные виды целевых кредитов: образовательные, туристические, кредиты на ремонт и бытовую технику. Особенности обеспечения, проверки целевого использования средств и процентных ставок по различным целевым продуктам. Сравнительная характеристика условий автокредита, кредита наличными и программы льготного лизинга. Современные тенденции и перспективы развития рынка целевого кредитования в России, включая влияние цифровизации и партнерские программы банков с торговыми сетями и автодилерами.
Тема 9. Платежные карты	Понятие, история развития и правовые основы обращения платежных карт в Российской Федерации. Классификация карт по типу средств (дебетовые, кредитные, предоплаченные), по статусу (классические, золотые, платиновые) и по платежной системе (Мир, Visa, Mastercard). Устройство и функции платежной карты: реквизиты, чип, магнитная полоса, бесконтактная технология. Механизм проведения операций по карте и роль участников платежной системы (банк-эмитент, банк-эквайер, процессинговый центр). Условия выпуска, обслуживания и тарифы на использование различных типов карт. Основы безопасности при использовании платежных карт и правила защиты от мошеннических действий. Современные тенденции: развитие цифровых и виртуальных карт, интеграция с мобильными платежными системами, программы лояльности и кешбэка.
Тема 10. Система страхования вкладов	Сущность, цели и значение системы страхования вкладов (ССВ) как ключевого элемента защиты прав вкладчиков и обеспечения стабильности банковской системы. Правовые основы функционирования ССВ в Российской Федерации, роль Агентства по страхованию вкладов (АСВ) как государственной корпорации. Порядок и условия страхования вкладов: размер страхового возмещения, виды счетов, подлежащих и не подлежащих страхованию. Механизм работы системы: формирование фонда обязательного страхования за счет страховых взносов банков, порядок выплаты возмещения вкладчикам при наступлении страхового случая (отзыв лицензии у банка). Взаимодействие АСВ с Банком России и кредитными организациями. Влияние системы страхования вкладов на доверие населения к банковскому сектору и на конкурентную среду. Современные дискуссии и тенденции,

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
	включая вопросы повышения страхового покрытия и распространения страхования на новые финансовые продукты.
Тема 11. Депозитные продукты	Понятие и экономическая сущность банковского вклада (депозита) как основного инструмента привлечения ресурсов и сохранения сбережений. Виды депозитных продуктов: классификация по сроку (до востребования, срочные), по валюте, по категориям вкладчиков (для физических лиц, для юридических лиц), а также специализированные вклады (сберегательные, накопительные, пенсионные, инвестиционные). Ключевые условия депозитного договора: сумма, срок, процентная ставка, порядок начисления и выплаты процентов (капитализация), возможность пополнения и частичного снятия. Методика расчета эффективной процентной ставки и полной доходности вклада. Влияние ключевой ставки Банка России и макроэкономической ситуации на депозитные ставки. Сравнительный анализ депозитов с альтернативными инструментами сбережений. Современные тенденции на рынке депозитов, включая развитие онлайн-вкладов, продуктов с плавающей ставкой и индивидуализацию условий.
Тема 12. Основы финансовой грамотности для консультанта	Сущность, роль и базовые компоненты финансовой грамотности в контексте профессиональной деятельности консультанта. Личные финансы: принципы управления личным бюджетом, сбережениями, расходами и долгами. Основные финансовые продукты и услуги для населения (депозиты, кредиты, платежные инструменты, страхование, инвестиции), их назначение, риски и стоимость. Принципы оценки финансовых потребностей и возможностей клиента, выявления его риск-профиля и жизненных целей. Этические основы консультирования: ответственность, добросовестность, раскрытие информации и предотвращение конфликта интересов. Психологические аспекты взаимодействия с клиентом и основы эффективной коммуникации при разъяснении сложных финансовых понятий. Обязанность консультанта по повышению финансовой грамотности клиентов как элемент социальной ответственности бизнеса и инструмент снижения репутационных рисков банка.
Тема 13. Цифровая трансформация банков. Цифровые банковские продукты и сервисы	Понятие и основные движущие силы цифровой трансформации банковской отрасли, её отличие от простой автоматизации процессов. Ключевые технологические драйверы: большие данные и аналитика, искусственный интеллект и машинное обучение, облачные вычисления, открытые API и технологии распределённого реестра (блокчейн). Основные цифровые банковские продукты для физических и юридических лиц: мобильный банк, онлайн-кредитование, цифровые карты и кошельки, робо-эдвайзинг, платёжные сервисы и маркетплейсы. Влияние цифровизации на бизнес-модели банков, клиентский опыт и организационную структуру. Вызовы цифровой трансформации: кибербезопасность, регуляторное соответствие, управление культурными изменениями и конкуренция с финтех-компаниями. Тренды развития цифровых банковских сервисов, включая гиперперсонализацию, развитие экосистем и встраиваемые финансы.
Тема 14. Кибербезопасность: защита информации и персональных данных (152-ФЗ)	Сущность и основные угрозы информационной безопасности в деятельности кредитных организаций в условиях цифровизации. Правовые основы защиты информации: структура и ключевые требования Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» для операторов, каковыми являются банки. Обязанности банка по защите персональных данных клиентов и сотрудников, включая правовые основания обработки, получение согласия и обеспечение конфиденциальности. Роль и требования стандарта Банка России СТО БР ИББС (стандарта по обеспечению информационной безопасности) в построении комплексной системы защиты.

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
Тема 15. Противодействие мошенничеству: схемы, профилактика, алгоритм действий	Основные виды и схемы мошенничества в банковской сфере, включая социальную инженерию и цифровое мошенничество. Организационные и правовые основы противодействия мошенничеству в кредитной организации. Профилактические меры: системы мониторинга, обучение сотрудников и клиентов. Алгоритм действий сотрудника банка при выявлении подозрительной операции. Роль клиента в профилактике и действия при угрозе мошенничества. Современные технологии и тренды в борьбе с мошенничеством.
Тема 16. Дистанционные каналы обслуживания: интернет-банк, мобильное приложение, экваринг	Понятие и роль дистанционных каналов в современной банковской экосистеме. Ключевые особенности и функциональные возможности интернет-банка для физических и юридических лиц. Специфика мобильного банкинга как основного канала розничных операций, включая технологии биометрии и push-уведомления. Сущность и виды эквайринга (торгового, интернет-эквайринга, мобильного), его значение для бизнеса и механизм проведения платежа. Технологические и правовые основы обеспечения безопасности и защиты данных в дистанционных каналах. Основные метрики и тренды развития дистанционного обслуживания, такие как гиперперсонализация и интеграция сервисов.
Тема 17. Современные виды мошенничества: фишинг, социнженерия, телефонное мошенничество	Сущность и принципы социальной инженерии как метода манипуляции для получения конфиденциальной информации. Фишинг как основной цифровой вид мошенничества: механизм работы через поддельные письма, сайты и сообщения, его разновидности (таргетированный фишинг, фарминг). Техники телефонного мошенничества (вишинга): сценарии обмана с имитацией голоса, поддельным номером службы безопасности банка или родственника. Практические примеры и характерные признаки современных мошеннических схем. Меры личной профилактики и безопасности для клиентов. Действия при столкновении с мошенничеством и роль банка в информировании и защите.
Тема 18. Алгоритм действий консультанта и клиента при подозрении на мошенничество	Ключевые признаки, указывающие на возможное мошенничество при взаимодействии с клиентом. Четкий пошаговый алгоритм для консультанта: от первичной верификации и блокировки подозрительной операции до информирования службы безопасности и документирования инцидента. Коммуникационная стратегия консультанта при общении с потенциальной жертвой мошенничества, направленная на снижение стресса и сбор информации. Обязанности клиента по незамедлительному информированию банка и правоохранительных органов при обнаружении утраты средств или данных. Совместный порядок действий для блокировки счетов и карт, составления заявлений и запроса детализации операций. Взаимодействие внутренних служб банка для расследования и предотвращения подобных инцидентов в будущем.
Тема 19. Клиентоориентированный сервис и этапы продаж	Сущность и ключевые принципы клиентоориентированного сервиса как стратегии создания долгосрочной ценности. Психологические основы построения доверия и эффективной коммуникации с клиентом на всех этапах взаимодействия. Классическая модель этапов продаж в розничном банке: установление контакта, выявление потребностей, презентация решения, работа с возражениями, завершение сделки и постпродажное обслуживание. Техники активного слушания, задавания вопросов и выявления истинных финансовых целей клиента. Управление сложными ситуациями и конфликтами, направленное на сохранение лояльности. Роль кросс-продаж и рекомендаций в рамках клиентоцентричной модели. Методы оценки качества обслуживания и обратной связи от клиентов.

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
Тема 20. Этика делового общения. Работа со сложными клиентами.	Основные принципы и нормы деловой этики в банковской сфере, формирующие профессиональную культуру и репутацию сотрудника. Технологии эффективной коммуникации: вербальные и невербальные аспекты, активное слушание, правила конструктивной обратной связи. Классификация типов сложных клиентов (агрессивные, пассивные, недоверчивые, чрезмерно требовательные) и психологические причины их поведения. Профессиональные стратегии и тактики взаимодействия с каждым типом, направленные на деэскалацию конфликта и поиск взаимоприемлемого решения. Управление собственным эмоциональным состоянием и предотвращение профессионального выгорания. Нормативная база, регламентирующая порядок работы с претензиями и жалобами. Практические кейсы и ролевые модели поведения для разрешения типичных конфликтных ситуаций в отделении банка.
Тема 21. Эффективная презентация продукта через выгоды и особенности	Принцип презентации по модели «особенность» – преимущество – выгода» как ключевой метод убеждения клиента. Техники перевода технических характеристик и условий банковского продукта в понятные клиенту преимущества и конкретные выгоды. Методы адаптации презентации под индивидуальные потребности, цели и уровень финансовой грамотности клиента, выявленные на предыдущем этапе. Использование наглядных материалов, сравнений и аналогий для усиления восприятия. Отработка возражений, связанных с ценой, сложностью или необходимостью продукта, через акцент на ценностное предложение. Практические инструменты для создания ясной, структурированной и убедительной презентации, ведущей к завершению сделки.
Тема 22. Работа с возражениями: классификация, алгоритм и техники обработки	Сущность и психологические причины возникновения возражений клиента в процессе продаж. Классификация возражений по типу: истинные, ложные, скрытые и возражения-условия, а также по содержанию (цена, необходимость, доверие, срочность). Универсальный алгоритм работы с возражением: выслушивание, признание, уточнение, аргументация и проверка принятия. Ключевые техники обработки: метод «согласие-опровержение», переформулирование, сравнение с альтернативой, отложенный ответ и работа с условным «да». Специфика отработки наиболее частых возражений в розничном банковском обслуживании. Важность сохранения позитивного настроя и возврата к выгодам продукта после нейтрализации возражения.
Тема 23. Разбор комплексного клиентского кейса (подбор продуктового решения, презентация, отработка возражений)	Цели и практическое значение разбора комплексных клиентских кейсов для отработки навыков консультирования. Структура кейса: исходные данные о клиенте и постановка задачи. Методология анализа ситуации и подбора индивидуального продуктового решения с обоснованием выбора. Разработка и моделирование презентации подобранного решения для клиента с акцентом на выгоды и ценности. Прогнозирование и отработка типичных и специфических возражений клиента в рамках данного кейса. Формирование итогового плана действий и сценария завершения взаимодействия. Коллективный разбор и обратная связь как инструменты развития профессиональной компетенции.
Тема 24. Навыки самопрезентации. Составление резюме для банковской сферы	Сущность и основные принципы эффективной самопрезентации как инструмента построения профессионального имиджа в банковской сфере. Формирование личного бренда: ключевые компетенции, ценности и достижения, актуальные для работодателя в финансовом секторе. Структура и содержание резюме, адаптированного для банковских вакансий: правила оформления, составление карьерного профиля, описание ключевых профессиональных достижений с использованием количественных показателей. Особенности описания опыта в розничном банке, в продажах и клиентском обслуживании. Составление сопроводительного письма, раскрывающего мотивацию и уникальное соответствие требованиям

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
	позиции. Подготовка к собеседованию: исследование банка, формулировка сильных сторон и ответов на типовые вопросы, техники управления впечатлением.
Тема 25. Подготовка к собеседованию в банк: типовые вопросы и кейсы	Цели и структура собеседования в банковской сфере, включая этапы с HR, линейным руководителем и возможные ассесменты. Типовые вопросы на собеседовании: мотивационные, о профессиональном опыте и достижениях, о знании банковских продуктов и нормативной базы, ситуационные вопросы на проверку компетенций. Стратегия формулировки ответов по методу STAR (Ситуация, Задача, Действие, Результат) для описания конкретных примеров из опыта. Разбор типовых кейсов, моделирующих реальные рабочие ситуации с клиентами или в команде, и алгоритм их решения. Подготовка вопросов кандидата работодателю, демонстрирующих интерес и понимание специфики роли. Практические рекомендации по самопрезентации, дресс-коду и итоговым действиям после собеседования.
Тема 26. Адаптация и развитие в коллективе. Управление личной эффективностью	Цели и этапы процесса адаптации нового сотрудника в банковском коллективе, роль наставничества и корпоративной культуры. Методы эффективного встраивания в команду, построения профессиональных отношений и понимания внутренних процессов. Принципы и инструменты управления личной эффективностью: постановка SMART-целей, тайм-менеджмент, расстановка приоритетов и управление вниманием. Техники борьбы со стрессом, эмоциональным выгоранием и поддержания баланса между работой и личной жизнью в условиях высокой нагрузки. Планирование индивидуального профессионального развития через самообучение, обратную связь и использование внутренних возможностей банка по обучению. Роль личной ответственности, дисциплины и постоянного обучения в построении успешной карьеры в финансовом секторе.

[ИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Кадровое обеспечение

Сведения о профессорско-преподавательском составе

Таблица 7

я	Дополнительи/ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профес-сиональной деятельности/ по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование читаемой дисциплины (модуля), практики/стажировки (при наличии) по данной программе
					Всего	В том числе п читаемой дисциплине (модулю)	
я	Программа ПК РАНХиГС «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий» (2021)	заместитель директора ЮРИУ РАНХиГС, старший преподаватель кафедры менеджмента	-	21	21	13	
?ТУ),	Программа ПК РАНХиГС «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий» (2021) Программа ПК РАНХиГС «Маркетинг образования: продвижение образовательной организации на международном рынке образовательных услуг (с учетом региональных особенностей)» (2020)	директор учебно-научного центра, доцент сектора реализации национальных программ и федеральных проектов центра дополнительного образования ЮРИУ РАНХиГС	к.эконом.н.	21	21	21	
	Программа ПК РАНХиГС						

Бурлаков Михаил Валерьевич	ФГОУ ВПО «СКАГС», Государственное и муниципальное управление	Программа ПК РАНХиГС «Основы бережливого управления (для преподавателей)» (2024), «Тренинг для тренеров: методология и проведение обучения в формате тренинга» (2023)	директор центра молодежных инициатив, преподаватель сектора реализации национальных программ и федеральных проектов центра дополнительного образования ЮРИУ РАНХиГС	-	14	2	2	
Шлеверда Иван Николаевич	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования Северо-Кавказская академия государственной службы, специалист	Развитие компетенций в сфере регионального и муниципального управления по направлениям современные ИКТ в ГМУ и институциональные основы МСУ, 2021; Преподаватель в цифровой образовательной среде (электронная информационно-образовательная среда в ВУЗе), 2021; Профилактика распространения в образовательных организациях радикальной и иной деструктивной идеологии, 2021; Актуальная политическая повестка, 2022; Социокультурная среда и психолого-педагогическое сопровождение обучающихся инвалидов в образовательных организациях профессионального образования, 2022;	Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС, директор центра дополнительного образования, доцент кафедры государственного и муниципального управления, доцент сектора реализации национальных программ и федеральных проектов центра дополнительного образования Почасовая оплата	Кандидат политических наук, доцент	8	8	2	
Яланский Александр Павлович	Высшее образование Экономическая теория Экономист, преподаватель экономических дисциплин	"Интернет-маркетинг" по профилю направления подготовки 38.03.02. "Менеджмент" на основе профессионального стандарта "Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации", 2020; Социокультурная среда и психолого-педагогическое сопровождение обучающихся инвалидов в	доцент кафедры менеджмента Южно-Российского института управления – филиала РАНХиГС	к. э. н., доцент	22	22	5	

		образовательных организациях профессионального образования, 2022						
Санин Алексей Сергеевич	Донской государственный технологический университет, Экономика и управление	-	Директор программы центра дополнительного образования ЮРИУ РАНХиГС	к. э. н.	16	3	3	
Кислицкая Наталья Александровна	Северо-Кавказскую академию государственной службы	менеджер-экономист по специальности «Государственное и муниципальное управление»; Дополнительная квалификация (к высшему образованию) «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации»; кандидат экономических наук, 22.10.2007 г., доцент, 22.01.2015 г.	Доцент кафедры экономики, финансов и природопользования	к. э. н.				
Котлярова Ольга Владимировна	Владимирский государственный педагогический институт. Специальность «Филология» (специалитет). РАНХиГС по направлению «Государственное и муниципальное управление» (магистратура)	Программа ПК РАНХиГС «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий» (2020)	Владимирский филиал РАНХиГС, доцент, внешний	к.фил.н	21	21	8	

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации обеспечивается профессорско-преподавательским составом РАНХиГС. Научно-педагогические кадры, реализующие программу, имеют специальную подготовку, базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), и систематически занимаются научно-методической деятельностью. Реализация образовательной программы осуществляется педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС обеспечивает слушателей необходимой материально-технической базой, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам (при проведении очных занятий по программе):

- учебные аудитории с возможностью использования преподавателем мультимедийного проектора, ноутбука или стационарного компьютера, средства звуковоспроизведения, экрана, флипчарта, обычной или электронной доски и маркеров, доступа к беспроводным сетям Wi-Fi с выходом в Интернет для проведения занятий лекционного-практического типа, групповых и индивидуальных консультаций и промежуточной аттестации, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий
- помещения для проведения практических занятий, оборудованными учебной мебелью;
- библиотека, имеющую рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерные классы.

Реализуемая программа повышения квалификации обеспечена всеми необходимыми материально-техническими ресурсами. На весь период обучения слушателям предоставляются:

– учебные и учебно-методические материалы: разработанная дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, учебно- методический комплекс, информационно-методические материалы по образовательной программе, в том числе в электронном виде;

– доступ к библиотечному фонду, современным профессиональным базам данных и информационным справочным правовым системам, а также к автоматизированным системам хранения и поиска информации;

– доступ к платформе СДО: https://uriu.gosedu.ru;

– техническая поддержка.

Слушатели получают методическую поддержку в процессе обучения и по заверении обучения, в т.ч. имеют возможность получать консультации по электронной почте у преподавателей, принимающих участие в обучении.

Реализация программы в дистанционном режиме осуществляется через Систему дистанционного обучения https://uriu.gosedu.ru. Слушателям предоставляется авторизованный доступ на информационно-образовательный портал https://uriu.gosedu.ru через ввод логина и пароля. Логин и пароль присваивается администратором системы дистанционного обучения.

Дистанционное обучение включает в себя изучение материалов, прохождение электронных курсов на информационно-образовательном портале https://uriu.gosedu.ru.

Для работы в рамках реализации программы требуется:

1. Рабочее место обучающегося при освоении программы с использованием дистанционных технологий и/или электронного обучения должно быть организовано по месту его пребывания и соответствовать необходимым нормативам и требованиям, быть оборудовано компьютером, имеющим доступ к сети Интернет, монитором, клавиатурой, колонками, рабочей поверхностью.

2. Рабочее место преподавателя при работе в рамках реализации программы с использованием дистанционных технологий должно быть организовано по месту его пребывания и соответствовать необходимым нормативам и требованиям, быть оборудовано компьютером, имеющим доступ к сети Интернет, монитором, клавиатурой, колонками, рабочей поверхностью.

3. Для проведения лекций при очной форме обучения требуются аудитории, оснащенные проекторами, оборудованные микрофонами. Для проведения практических занятий при очной форме обучения, требуются аудитории, оборудованные столами, стульями, маркерными/меловыми досками».

3.3 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Содержание обучения по образовательной программе связано с его средой таким образом, чтобы учебная среда стала не отвлекающим, а вспомогательным фактором процесса обучения.

Дополнительная профессиональная программа обеспечивается необходимой учебной, учебно-методической литературой и библиотечно-информационными ресурсами.

Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ в сети Интернет.

Одним из условий успешности дополнительного профессионального образования является активная позиция каждого слушателя, поэтому освоение содержания программы предполагается в деятельностном режиме.

Преподавание данной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации различным категориям слушателей требует обособления методического обеспечения, детализирующего и уточняющего содержание программы в зависимости от возрастных, психофизиологических, социальных и иных особенностей целевой аудитории.

Самостоятельная работа

Слушатели самостоятельно изучают материалы, расположенные на платформе https://uriu.gosedu.ru/.

Примерные задания для самостоятельной работы

Изучить электронные материалы по курсу «Консультант по банковским продуктам и сервисам»:

Примерный перечень заданий для самостоятельной работы

Задание 1. Анализ потребностей и разработка комплексного предложения для клиента

Выберите один из предоставленных типовых профилей клиента (например, «молодой специалист», «семья с детьми») и разработайте для него комплексное банковское решение:

• определите ключевые финансовые потребности и цели клиента на основе его профиля, соотнесите их с ассортиментом банковских продуктов (кредиты, вклады, карты, страхование);

• предложите конкретную связку продуктов (например, «целевой кредит + страховка + дебетовая карта с кешбэком»), детально обоснуйте, как эта комбинация решает задачи клиента и соответствует принципам ответственного кредитования;

• кратко поясните, как разработанное предложение повысит удовлетворенность клиента и будет способствовать формированию долгосрочных отношений с банком.

Задание 2. Оптимизация процесса консультации и отработки возражений

Выберите один из стандартных банковских продуктов (например, «Потребительский кредит наличными» или «Накопительный вклад») и смоделируйте процесс его презентации клиенту с учетом частых возражений:

• опишите этапы идеальной консультации от приветствия до завершения сделки, выделите ключевые действия консультанта и ожидаемые реакции клиента на каждом этапе;

• предложите оптимизацию данного процесса, интегрировав в этапы презентации технику «особенность-преимущество-выгода» и заранее подготовленные ответы на 2-3 наиболее типичных возражения (например, по цене, срочности, необходимости);

• кратко поясните, как предложенная оптимизированная модель консультации сократит время сделки, снизит уровень стресса у клиента и повысит конверсию в продажах.

Задание 3. Разработка процессной модели действий при выявлении мошеннической схемы

На основе известных сценариев (фишинг, вишинг) смоделируйте процесс взаимодействия консультанта с клиентом, который уже стал жертвой или находится в шаге от совершения мошеннической операции:

• определите четкие пошаговые действия консультанта от момента выявления «красных флагов» (тревожных признаков в поведении или запросе клиента) до полного разрешения инцидента, включая коммуникацию с клиентом и внутренними службами;

• предложите меры по оптимизации данного процесса, направленные на минимизацию временных потерь и финансового ущерба (например, шаблоны быстрых вопросов для верификации, чек-лист неотложных действий, регламент эскалации);

• кратко поясните, как отлаженный процесс повысит уровень безопасности, защитит репутацию банка и сохранит доверие пострадавшего клиента.

Задание 4. Построение процесса работы со сложным клиентом в конфликтной ситуации

Смоделируйте ситуацию обращения в отделение клиента с претензией (например, ошибочно начисленная комиссия, отказ в одобрении кредита) и опишите процесс ее урегулирования:

• определите этапы диалога с клиентом, начиная с приема и заканчивая решением вопроса, выделите ключевые роли сотрудников (консультант, менеджер, служба безопасности) и их зоны ответственности;

• предложите меры по оптимизации процесса, основанные на принципах деловой этики и клиентоориентированности (например, техники эмпатийного слушания, алгоритм поиска альтернативных решений, внутренние SLA на решение проблем);

• кратко поясните, как предложенная модель превратит негативный опыт клиента в возможность укрепить его лояльность и продемонстрировать высокий стандарт сервиса банка.

Задание 5. Проектирование процесса самопрезентации и подготовки к собеседованию

Спроектируйте для себя процесс подготовки к собеседованию на позицию «Консультант по банковским продуктам» как управляемую последовательность действий:

• определите ключевые этапы подготовки (анализ вакансии, самоанализ компетенций, подготовка примеров, формулировка вопросов работодателю) и их содержательное наполнение;

• предложите меры по оптимизации этого процесса для повышения его эффективности (например, использование метода STAR для структурирования примеров, тайминг ответов, репетиция с напарником);

• кратко поясните, как четкий внутренний процесс подготовки повысит уверенность кандидата, позволит лучше контролировать ситуацию на собеседовании и максимально продемонстрировать свою профессиональную пригодность.

Нормативно-правовые документы:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/;
2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 23.03.2024) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/;
3. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».
4. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности».
5. Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».
6. Федеральный закон от 16.07.1998 № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)».
7. Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».
8. Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».
9. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
10. Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
11. Федеральный закон от 21.11.2011 № 325-ФЗ «Об организованных торгах».
12. Стандарт Банка России СТО БР ИББС-1.0-2014 «Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации».

1. Алексеева, Д. Г. Банковское кредитование : учебник для вузов / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19250-6. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/585003 (дата обращения: 29.01.2026).

2. Фрицлер, А. В. Основы финансовой грамотности : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Фрицлер, Е. А. Тарханова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 123 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21869-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/588459 (дата обращения: 29.01.2026).

3. Банки и банковское дело : учебник и практикум для вузов / под редакцией В. А. Боровковой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 606 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16818-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/589302 (дата обращения: 29.01.2026).

4. Деньги, кредит, банки. Финансовые рынки : учебник для вузов / под редакцией С. Ю. Яновой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 599 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16459-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/568517 (дата обращения: 29.01.2026).

5. Ручкина, Г. Ф. Структура и функции Центрального банка Российской Федерации : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Ф. Ручкина, Е. М. Ашмарина, Ф. К. Гизатуллин. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 150 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20584-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/587347 (дата обращения: 29.01.2026).

6. Банковские операции с ценными бумагами. Валютные и сопутствующие операции : учебное пособие для среднего профессионального образования / ответственные редакторы Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 162 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21043-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/587683 (дата обращения: 29.01.2026).

7. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19130-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/589759 (дата обращения: 29.01.2026).

Дополнительная литература

1. А. В. Щербина, М. А. Чернова ВЛИЯНИЕ ПРИМЕНЕНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ // ЕГИ. 2025. №1 (57). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-primeneniya-iskusstvennogo-intellekta-na-kachestvo-obsluzhivaniya-klientov-v-bankovskom-sektore (дата обращения: 29.01.2026).

2. М. Ю. Федосенко ОСОБЕННОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РЕАЛИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ СИСТЕМ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ МОШЕННИЧЕСТВУ НА ТЕХНОЛОГИИ БЛОКЧЕЙН // Экономика и качество систем связи. 2024. №1 (31). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-i-perspektivy-realizatsii-bankovskih-sistem-protivodeystviya-moshennichestvu-na-tehnologii-blokcheyn (дата обращения: 29.01.2026).

3. Дарья В. Лебедева Перспективы использования цифровых валют в контексте современных преобразований в экономике // Вестник РГГУ. Серия «Экономика. Управление. Право». 2024. №4. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-ispolzovaniya-tsifrovyh-valyut-v-kontekste-sovremennyh-preobrazovaniy-v-ekonomike (дата обращения: 29.01.2026).

4. Федосова С. П., Таричева Ю. В. НЕОБАНКИНГ КАК НОВОЕ НАПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОГО ДЕЛА В РОССИИ // Прогрессивная экономика. 2025. №12. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/neobanking-kak-novoe-napravlenie-razvitiya-bankovskogo-dela-v-rossii (дата обращения: 29.01.2026).

5. Ниязбекова Ш. Повышение качества обслуживания клиентов в системе менеджмента коммерческого банка // Дискуссия. 2025. №5 (138). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/povyshenie-kachestva-obsluzhivaniya-klientov-v-sisteme-menedzhmenta-kommercheskogo-banka (дата обращения: 29.01.2026).

6. Ольга Юрьевна Донецкова Современные тенденции цифровизации банковского бизнеса в России // Финансы: теория и практика. 2025. №3. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-tendentsii-tsifrovizatsii-bankovskogo-biznesa-v-rossii (дата обращения: 29.01.2026).

7. Татьяна Сергеевна Стецкая Состояние конкурентной среды в банковской сфере современной России // Вестник МФЮА. 2024. №1. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sostoyanie-konkurentnoy-sredy-v-bankovskoy-sfere-sovremennoy-rossii (дата обращения: 29.01.2026).

8. Денис Владимирович Пономарев, Сергей Павлович Колчин Банковская деятельность в Российской Федерации: тренды и вызовы // Аудиторские ведомости. 2024. №2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/bankovskaya-deyatelnost-v-rossiyskoy-federatsii-trendy-i-vyzovy (дата обращения: 29.01.2026).

9. Ахмадуллина Алия Альбертовна Трансформация банковского сектора в условиях цифровой экономики // Журнал прикладных исследований. 2025. №4. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-bankovskogo-sektora-v-usloviyah-tsifrovoy-ekonomiki (дата обращения: 29.01.2026).

10. Цвигунова Октябрина Степановна, Кичигина Ирина Михайловна, Таскаева Дарья Владимировна УПРАВЛЕНИЕ НА ОСНОВЕ ТЕОРИИ КОНФЛИКТОВ: СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ // Baikal Research Journal. 2024. №3. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-na-osnove-teorii-konfliktov-sovremennye-tendentsii-v-bankovskoy-sfere (дата обращения: 29.01.2026).

11. Долганова Ольга Игоревна, Бажура Екатерина Денисовна Применение технологий искусственного интеллекта в бережливых моделях управления коммерческих банков // Вестник ГУУ. 2025. №3. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/primenenie-tehnologiy-iskusstvennogo-intellekta-v-berezhlivyh-modelyah-upravleniya-kommercheskih-bankov (дата обращения: 29.01.2026).

12. С. А. Иванов ИННОВАЦИИ В ОБУЧЕНИИ КОММУНИКАЦИИ: ПУТЬ К ЭФФЕКТИВНОСТИ В БИЗНЕСЕ // ЕГИ. 2024. №1 (51). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsii-v-obuchenii-kommunikatsii-put-k-effektivnosti-v-biznese (дата обращения: 29.01.2026).

13. Леонидова Кристина Алексеевна, Капустина Надежда Валерьевна Перспективы развития современных финансовых технологий и их влияние на банковскую систему Российской Федерации // Вестник евразийской науки. 2024. №1S. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-razvitiya-sovremennyh-finansovyh-tehnologiy-i-ih-vliyanie-na-bankovskuyu-sistemu-rossiyskoy-federatsii (дата обращения: 29.01.2026).

14. Александр Георгиевич Тюриков, Елена Леонидовна Круглова, Диана Анзоровна Кунижева Финансовое поведение россиян: практики, модели, эффективные инструменты // Финансы: теория и практика. 2025. №6. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/finansovoe-povedenie-rossiyan-praktiki-modeli-effektivnye-instrumenty (дата обращения: 29.01.2026).

15. Федор Алексеевич Шипулин Адаптация российского сектора услуг private banking в условиях экономических и геополитических ограничений // Образование. Наука. Научные кадры. 2025. №3. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/adaptatsiya-rossiyskogo-

sektora-uslug-private-banking-v-usloviyah-ekonomicheskih-i-geopoliticheskih-ogranicheniy (дата обращения: 29.01.2026).

16. Смирнов Владимир Михайлович Современные банковские продукты как основа долгосрочного сотрудничества банков и бизнеса // Вестник евразийской науки. 2024. №1S. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-bankovskie-produkty-kak-osnova-dolgosrochnogo-sotrudnichestva-bankov-i-biznesa (дата обращения: 29.01.2026).

Интернет-источники

1. Банк России: www.cbr.ru
2. Агентство по страхованию вкладов (АСВ): www.asv.org.ru
3. Национальная система платежных карт (НСПК, ПС «Мир»): www.nspk.ru
4. Финансовая культура (проект Банка России): fincult.info

Информационные базы

1. Поисковая система нормативных правовых актов «Гарант» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.garant.ru
2. Поисковая система нормативных правовых актов «Консультант+» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.consultant.ru
3. JSTOR [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.jstor.org
4. Science Direct [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.sciencedirect.com/
5. Oxford Journals [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.oxfordjournals.org/
6. Web of Science (WoS) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ezproxy.ranepa.ru:3561/login?url=http://www.webofknowledge.com
7. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://polpred.com/news
8. ПравоИнформ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.base.spinform.ru/index.fwx
9. ЭБС IPRbooks [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru
10. ЭБС издательства ЮРАЙТ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.biblio-online.ru/home;jsessionid=8a54e6204214e246766a3b2dafb9?0
11. Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://grebennikon.ru
12. ЭБС издательства «ЛАНЬ» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://e.lanbook.com

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4. Оценка качества освоения программы

Для итогового контроля усвоения данного курса учебным планом предусмотрен итоговый экзамен в форме тестирования. Итоговая аттестация проводится с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. (далее – ДОТ и ЭО).

К итоговому аттестационному испытанию допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение программы дополнительного профессионального образования.

По итогам обучения проводится итоговый контроль знаний слушателей – экзамен по всей программе обучения (в форме тестирования) с применением тестового комплекса (тестовые задания, отражающие содержание каждой темы образовательной программы).

Итоговое аттестационное испытание проводится в соответствии с календарным учебным графиком, утвержденным в образовательной программе в дистанционном формате.

Условия проведения итогового экзамена в форме тестирования, представленной исполнителем (филиалом), члены комиссии фиксируют результаты в протоколе итогового аттестационного испытания в течение часа после завершения процедуры экзамена.

Члены комиссии в дистанционном фиксируют результаты в протоколе итогового аттестационного испытания в течение рабочего дня после завершения процедуры экзамена.

Итоговые испытания проводятся с участием не менее двух третей ее состава. Решения итоговых аттестационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председатель комиссии обладает правом решающего голоса.

По результатам любого из видов итоговых испытаний, включенных в итоговую аттестацию, выставляются отметки по четырехбальной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Все решения итоговых аттестационных комиссий оформляются протоколами.

Лицам, не проходившим итоговых аттестационных испытаний по уважительной причине (временная нетрудоспособность или в других исключительных случаях, документально подтвержденных), предоставляется возможность пройти итоговые аттестационные испытания без отчисления из Академии, но не позднее 6 месяцев, начиная с даты выдачи оправдательного документа, предъявленного данным слушателем. Решение о признании причины уважительной принимает директор филиала.

Лица, не прошедшие итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившие по итоговой аттестации неудовлетворительные оценки, подлежат отчислению из Академии.

Лица, допущенные к итоговой аттестации, но не проходившие ее по причине отчисления из Академии по своей инициативе, и лица, отчисленные из Академии в связи с непрохождением итоговой аттестации, могут быть восстановлены в Академии для прохождения (повторного прохождения) итоговой аттестации в соответствии с установленным Академией порядком.

В случае необходимости оспорить результаты итогового аттестационного испытания, слушатель вправе обратиться в апелляционную комиссию в соответствии с установленным Академией порядком. Апелляция подается слушателем в день объявления результатов итогового аттестационного испытания или в течение следующего рабочего дня. Апелляционные комиссии утверждаются в филиале и действуют до завершения рассмотрения апелляций по результатам последнего аттестационного испытания.

Экзамен в форме тестирования. Программа экзамена.

Тестирование – система заданий (задания на выбор одного или нескольких правильных ответов), созданная для объективного, качественного и эффективного метода оценки уровня подготовленности слушателей по программе.

Экзамен в форме тестирования проводится в использованием возможностей информационно-образовательного Интернет - портала ВШГУ РАНХиГС. Компьютерное тестирование проводится с помощью инструментов, встроенных в системы дистанционного обучения, или с помощью отдельных инструментов. Процесс тестирования автоматизирован, осуществляется автоматическая обработка результатов

тестирования, процедура оценивания в соответствии с установленным Академией порядком.

Тестирование проводится по месту нахождения слушателя.

Критерии оценки успеваемости слушателя на итоговой аттестации

Слушатель на итоговом аттестационном испытании получает для подготовки ответа 30 вопросов (тестов) из нижеприведенного перечня

Критерии оценки	Показатели
Оценка «отлично»	Слушатель ответил на 90% - 100 % и более тестовых вопросов
Оценка «хорошо»	Слушатель ответил на 80% - 89 % тестовых вопросов
Оценка «удовлетворительно»	Слушатель ответил на 70% - 79 % тестовых вопросов
Оценка «неудовлетворительно»	Слушатель ответил менее 70 % тестовых вопросов

Инструкция по прохождению тестирования

1. Общие положения

Тестирование состоит из вопросов с **закрытыми вариантами ответов** (выбор из предложенных). В вопросах может быть **один или несколько правильных ответов**. Внимательно читайте формулировку каждого задания. На выполнение всех заданий отводится **120 минут (2 часа)**. Результат определяется автоматически на основе выбранных вами ответов.

2. Порядок работы с тестом

До начала:

Убедитесь, что у вас есть стабильное интернет-соединение и устройство в заряженном состоянии. Подготовьте рабочее место, исключите отвлекающие факторы. Имейте под рукой черновик (бумажный или цифровой) для заметок и расчетов.

В процессе:

1. **Внимательно читайте каждый вопрос и все варианты ответов** до конца. Не торопитесь.
2. Обращайте особое внимание на формулировки:
   - «Выберите **правильный** ответ» – чаще всего подразумевает один вариант.
   - «Выберите **все правильные** ответы», «Какие из утверждений верны?», «Отметьте **верные** варианты» – подразумевают несколько правильных ответов.
3. Если вопрос вызывает затруднение:
   - Используйте **функцию «Отметить на потом»** (если она есть в интерфейсе теста).
   - Сделайте пометку в черновике с номером вопроса и переходите к следующему.
   - Не задерживайтесь на одном вопросе слишком долго.
4. Распределите время:
   - **Рекомендуется:** 100-110 минут на первичное решение всех вопросов, 10-20 минут – на проверку и возврат к отмеченным заданиям.
   - Контролируйте оставшееся время.

Оценочные средства
по дополнительной профессиональной программе
повышения квалификации

1. Какая основная функция Банка России из перечисленных напрямую отвечает за защиту и обеспечение устойчивости рубля?

А) Установление правил бухгалтерского учета.

Б) Регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций.

В) Проведение денежно-кредитной политики.

Г) Управление золотовалютными резервами.

2. Какой федеральный закон является основным для регулирования отношений между банком и клиентом-заемщиком при выдаче потребительского кредита?

А) Федеральный закон № 395-1 «О банках и банковской деятельности».

Б) Федеральный закон № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

В) Федеральный закон № 115-ФЗ «О противодействии легализации доходов».

Г) Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Клиент сообщает, что получил SMS от «службы безопасности банка» с просьбой срочно перезвонить по указанному номеру для разблокировки карты. Что является самым правильным первым действием консультанта?

А) Немедленно позвонить по указанному в SMS номеру, чтобы уточнить ситуацию.

Б) Попросить клиента продиктовать код из SMS для верификации.

В) Посоветовать клиенту перезвонить в банк по официальному номеру, указанному на оборотной стороне карты или на сайте.

Г) Успокоить клиента и сказать, что это штатная процедура.

4. Что из перечисленного является ключевой выгодой для клиента при оформлении дебетовой карты с кешбэком, а не просто ее технической особенностью?

А) Карта работает на платформе МИР.

Б) Карта имеет выпуклые цифры (эмбоссирование).

В) Часть потраченных средств возвращается клиенту на счет.

Г) По карте можно снимать наличные в банкоматах.

5. Какой этап продаж следует сразу после выявления потребностей клиента и перед работой с его возражениями?

А) Установление контакта.

Б) Презентация решения.

В) Завершение сделки.

Г) Постпродажное обслуживание.

6. Какой инструмент позволяет клиенту физического лица гарантированно получить возмещение по вкладу в размере до 1,4 млн рублей в случае отзыва лицензии у банка?

А) Страхование ответственности банка.

Б) Резервирование средств Банком России.

В) Система страхования вкладов (АСВ).

Г) Гарантийный фонд Ассоциации банков.

7. Что является главным отличием ипотечного кредита от потребительского?

А) Более длительный срок рассмотрения заявки.

Б) Обязательное участие страховой компании.

В) Наличие конкретного целевого назначения и залога в виде приобретаемой недвижимости.

Г) Более низкая процентная ставка.

8. Принцип «признание – уточнение – аргументация – проверка» является базовым алгоритмом для:

А) Проведения презентации продукта.

Б) Работы с возражениями клиента.

В) Выявления потребностей.

Г) Завершения сделки.

9. Какой нормативный акт Банка России устанавливает ключевые требования по защите информации в кредитных организациях?

А) Положение № 579-П о Плане счетов.

Б) Указание № 3755-У о перечне информации.

В) Стандарт СТО БР ИББС-1.0.

Г) Положение № 383-П о правилах перевода средств.

10. Клиент в разговоре с консультантом постоянно перебивает, говорит на повышенных тонах и не дает закончить объяснение. Какую технику общения следует применить в первую очередь?

А) Говорить громче, чтобы перекрыть клиента.

Б) Использовать технику активного слушания и дать клиенту выговориться, демонстрируя понимание его эмоций.

В) Вежливо прервать и сказать, что продолжите разговор, когда он успокоится.

Г) Сразу перейти к сути и предложить готовое решение.

11. Какой документ, согласно 152-ФЗ «О персональных данных», банк как оператор обязан получить от физического лица для правомерной обработки его данных при оформлении кредита?

А) Письменное уведомление о начале обработки.

Б) Письменное согласие на обработку персональных данных.

В) Анкету-заявление установленного образца.

Г) Копию паспорта.

12. Что из перечисленного является обязательным условием для предоставления клиенту «льготного периода» (грейс-периода) по кредитной карте?

А) Полное погашение задолженности по карте в течение установленного срока.

Б) Регулярное внесение только минимального платежа.

В) Совершение не менее 5 операций по карте в месяц.

Г) Подключение платной услуги SMS-информирования.

13. В рамках какого этапа продаж консультант задает клиенту открытые вопросы типа «На что вы планируете направить заемные средства?» или «Какую сумму вы готовы ежемесячно откладывать?»?

А) Установление контакта.

Б) Выявление потребностей.

В) Презентация решения.

Г) Завершение сделки.

14. Что из перечисленного является преимуществом интернет-эквайринга для бизнеса, а не для банка-эквайера?

А) Увеличение комиссионного дохода банка.

Б) Снижение рисков мошенничества.

В) Возможность принимать оплату за товары и услуги онлайн, увеличивая продажи.

Г) Сокращение операционных издержек на инкассацию.

15. При каком условии проценты по вкладу (депозиту) физического лица подлежат налогообложению?

А) Если ставка по вкладу превышает 1% годовых.

Б) Если сумма вклада превышает 1 млн рублей.

В) Если процентный доход по всем вкладам в банках РФ за год превысит ключевую ставку ЦБ на 5 процентных пунктов.

Г) Проценты по вкладам налогом не облагаются никогда.

16. Техника «Согласие — Но…», при которой консультант сначала соглашается с доводом клиента, а затем мягко его опровергает, эффективна на этапе:

А) Выявления потребностей.

Б) Отработки возражений.

В) Установления контакта.

Г) Проверки кредитоспособности.

17. Какой из перечисленных видов обеспечения кредита позволяет банку в случае невыплаты долга быстро и внесудебно погасить задолженность за счет средств поручителя?

А) Залог имущества.

Б) Банковская гарантия.

В) Поручительство физического лица.

Г) Уступка прав требования (цессия).

18. Что означает аббревиатура «ПСК», которую банк обязан раскрывать клиенту в договоре потребительского кредита?

А) Первоначальная сумма кредита.

Б) Полная стоимость кредита.

В) Плановый срок кредитования.

Г) Процентная ставка по кредиту.

19. Какой из перечисленных каналов дистанционного обслуживания НЕ требует от клиента обязательного наличия текущего счета или карты именно в этом банке для совершения переводов?

А) Интернет-банк для физических лиц.

Б) Система быстрых платежей (СБП) по номеру телефона.

В) Мобильное приложение банка.

Г) Банкомат банка-эмитента.

20. Консультант, проводя презентацию, говорит: «Этот накопительный счет имеет функцию капитализации процентов. Это означает, что проценты начисляются и на основную сумму, и на ранее начисленные проценты. Ваша выгода — сумма сбережений будет расти быстрее». Какую классическую технику презентации он использовал?

А) Работу с возражениями.

Б) Технику «Особенность — Преимущество — Выгода» (Ф-А-Б).

В) Активное слушание.

Г) Завершение сделки вопросом на согласие.

21. Что из перечисленного НЕ является ключевым элементом системы внутреннего контроля в банке для целей противодействия мошенничеству?

А) Система фрод-мониторинга операций в реальном времени.

Б) Регулярное обучение сотрудников по распознаванию схем социнженерии.

В) Проведение маркетинговых акций для привлечения новых клиентов.

Г) Четкий регламент действий сотрудников при выявлении подозрительных операций.

22. Клиент выбирает между потребительским кредитом и кредитной картой. Основная финансовая цель — покрыть непредвиденные расходы в течение года. Кредитная карта будет более выгодным выбором, если клиент:

А) Требует максимально крупную сумму сразу.

Б) Планирует потратить деньги постепенно и уверен, что сможет погашать долг в рамках льготного периода.

В) Хочет получить самый низкий процент на весь срок пользования деньгами.

Г) Не хочет разбираться в условиях и предпочитает фиксированный ежемесячный платеж.

23. Какое из утверждений о профессиональном стандарте «Специалист по кредитованию» является верным?

А) Он является обязательным для применения всеми коммерческими банками без исключения.

Б) Он устанавливает жесткие требования к уровню образования, не допуская опыта работы.

В) Он описывает обобщенные трудовые функции и необходимые умения для данной должности.

Г) Он отменяет действие внутренних должностных инструкций банка.

24. Что такое вишинг (vishing) как вид мошенничества?

А) Кража данных банковской карты через вредоносное ПО на смартфоне.

Б) Мошенничество, осуществляемое путем телефонного звонка с использованием методов социальной инженерии.

В) Создание поддельного Wi-Fi-соединения в общественном месте для перехвата данных.

Г) Физическая кража карты и PIN-кода у владельца.

25. Какой метод тайм-менеджмента наиболее эффективен для планирования ежедневных задач консультанта, таких как работа с клиентами, звонки и административные обязанности?

А) Расстановка приоритетов по матрице Эйзенхауэра (срочное/важное).

Б) Полный отказ от планирования для сохранения гибкости.

В) Многозадачность и выполнение всех задач одновременно.

Г) Делегирование всех задач руководителю.

26. Какая основная цель подготовки и использования кейсов (ситуационных задач) во время собеседования на позицию консультанта в банк?

А) Проверить знание кандидатом наизусть всех процентных ставок банка.

Б) Оценить, как кандидат анализирует проблему, применяет знания на практике и находит клиентоориентированное решение.

В) Узнать о предыдущей зарплате кандидата.

Г) Дать кандидату готовые ответы для будущей работы.

27. В рамках какого принципа клиентоориентированного сервиса консультант должен не только решить текущий вопрос клиента, но и предложить смежную услугу, которая может быть ему полезна (например, при оформлении вклада — рассказать о карте с кешбэком)?

А) Принцип экономии времени клиента.

Б) Принцип кросс-продаж и заботы о потребностях клиента.

В) Принцип безотказности.

Г) Принцип соблюдения субординации.

28. Что такое «цифровой профиль» клиента в контексте цифровой трансформации банков?

А) Его фотография в базе данных банка.

Б) Совокупность данных о финансовом поведении, транзакциях, предпочтениях и жизненных событиях клиента, собираемая для персонализации услуг.

В) Анкета, которую клиент заполняет при первом посещении банка.

Г) Публичная страница клиента в социальных сетях.

29. Клиент пришел с жалобой на необоснованно, по его мнению, начисленную комиссию. Консультант, выслушав, говорит: «Я понимаю ваше негодование, давайте вместе разберемся в выписке и найдем причину». Какую технику делового общения он применил?

А) Технику уклонения от ответа.

Б) Технику эмпатии и присоединения к чувствам клиента.

В) Технику немедленного отказа.

Г) Технику переключения внимания.

30. Что из перечисленного НЕ является типичным признаком фишингового письма, имитирующего рассылку от банка?

А) Персональное обращение по имени и отчеству.

Б) Срочный призыв к действию («счет будет заблокирован через 24 часа»).

В) Ссылка на сайт, внешне похожий на сайт банка, но с другим адресом (например, *bank-vtb24.ru* вместо *vtb.ru*).

Г) Наличие грамматических ошибок и небрежное оформление.

31. Что является основным инструментом Банка России для регулирования уровня ликвидности в банковской системе и влияния на процентные ставки?

А) Установление курса иностранных валют.

Б) Проведение операций на открытом рынке (валютных интервенций, РЕПО).

В) Прямое назначение ставок по вкладам в коммерческих банках.

Г) Контроль за расходами населения.

32. Какой из перечисленных продуктов НЕ подлежит обязательному страхованию в рамках государственной системы страхования вкладов (ССВ)?

А) Вклад "Накопительный" в рублях на имя физического лица.

Б) Счет ИИС (индивидуальный инвестиционный счет).

В) Зарплатная карта с остатком средств.

Г) Пенсионный вклад.

33. В контексте кредитной сделки, что такое «андеррайтинг»?

А) Процесс страхования залогового имущества.

Б) Процесс комплексной оценки кредитоспособности заемщика и рисков по сделке.

В) Процедура подписания кредитного договора.

Г) Судебная процедура взыскания долга.

34. Клиент отказывается от оформления страховки, сопутствующей кредиту, говоря: «Это только увеличивает мои расходы». Какая техника работы с возражением будет уместна в первую очередь?

А) Настоять на обязательности страхования по внутренним правилам банка.

Б) Уточнить: «Правильно ли я понимаю, ваша главная задача – не переплачивать?», а затем объяснить, как страховка может снизить финансовые риски и, в итоге, потенциальные потери.

В) Согласиться и сразу убрать страховку из предложения.

Г) Минимализировать значимость возражения: «Это мелочь по сравнению с суммой кредита».

35. Что из перечисленного НЕ является типичным этапом адаптации нового сотрудника в банке?

А) Выход на полноценную самостоятельную работу без контроля в первый день.

Б) Вводный инструктаж по нормам безопасности и корпоративной культуре. В) Закрепление наставника.

Г) Изучение внутренних регламентов и продуктового ряда.

36. Какой параметр является решающим при расчете полной стоимости кредита (ПСК)?

А) Только процентная ставка по договору.

Б) Только сумма ежемесячного платежа.

В) Все платежи заемщика по кредиту, включая проценты, комиссии и стоимость сопутствующих услуг, приведенные к годовой ставке.

Г) Стоимость оценки залога.

37. Консультант при работе с клиентом использует модель STAR (Ситуация, Задача, Действие, Результат). Для какой цели чаще всего применяется эта модель?

А) Для структурированного описания клиенту условий нового продукта.

Б) Для подготовки к собеседованию и формулировки примеров из прошлого опыта.

В) Для выявления потребностей клиента с помощью наводящих вопросов.

Г) Для составления резюме в свободной форме.

38. Что означает аббревиатура «MCC-код» (Merchant Category Code) в контексте использования платежных карт?

А) Код безопасности на оборотной стороне карты (CVV2/CVC2).

Б) Код, определяющий категорию торговой точки или услуги для начисления кешбэка.

В) Уникальный номер банкомата.

Г) Код валюты операции.

39. Клиент в разговоре постоянно сомневается и говорит: «Я подумаю», «Мне нужно посоветоваться». Какой прием может помочь консультанту сдвинуть переговоры с мертвой точки?

А) Согласиться и завершить разговор, предложив вернуться позже.

Б) Задать уточняющий вопрос: «Это отличная идея. Чтобы я мог подготовить для вас наиболее точное предложение, скажите, с кем именно вы планируете посоветоваться и какие аспекты вызвали наибольшие сомнения?»

В) Начать давить на клиента, ссылаясь на ограниченность акционного предложения по времени.

Г) Предложить более дорогой продукт, чтобы вызвать интерес.

40. Что является основной целью федерального закона № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов» для рядового консультанта?

А) Увеличение объема продаж.

Б) Идентификация клиента, оценка операций на предмет необычности и информирование уполномоченного подразделения банка при выявлении «красных флагов».

В) Предоставление клиентам конфиденциальности всех операций.

Г) Снижение процентных ставок по кредитам.

41. Какая из перечисленных ролей НЕ входит в основную двухуровневую структуру банковской системы РФ?

А) Банк России (Центральный банк).

Б) Коммерческие банки (кредитные организации).

В) Микрофинансовые организации (МФО).

Г) Небанковские кредитные организации (НКО).

42. В контексте ипотечного кредитования, что такое «аккредитив» (при расчетах на первичном рынке)?

А) Вид страховки титула.

Б) Вид кредитной линии для застройщика.

В) Безотзывная форма расчетов, при которой банк выступает гарантом передачи денег продавцу недвижимости только после выполнения оговоренных условий (например, регистрации ипотеки).

Г) Дополнительная комиссия банка за выдачу кредита.

43. Что является главным преимуществом «мобильного эквайринга» (mPOS) для малого бизнеса по сравнению с традиционным торговым эквайрингом?

А) Более высокий процент кешбэка для покупателей.

Б) Возможность принимать оплату картами в любом месте через смартфон или планшет с подключенным кард-ридером.

В) Автоматическое ведение бухгалтерского учета.

Г) Обязательное наличие стационарной торговой точки.

44. Консультант презентует вклад, описывая его так: «Это вклад «Сберегательный». По нему действует повышенная ставка 7% годовых с ежемесячной капитализацией. Это позволит вашим накоплениям расти быстрее за счет сложного процента». Какое звено классической цепочки презентации он ПРОПУСТИЛ?

А) Особенность (характеристика).

Б) Преимущество.

В) Выгода.

Г) Он ничего не пропустил, презентация полная.

45. Что из перечисленного является основной задачей первого этапа («установление контакта») в продажах?

А) Немедленно начать презентацию продукта.

Б) Создать доброжелательную атмосферу, представиться и расположить к себе клиента.

В) Сразу выявить все финансовые потребности клиента.

Г) Заполнить анкету.

46. При оформлении автокредита с регистрацией залога (автомобиля) в пользу банка, где хранится оригинал ПТС (паспорт транспортного средства) до полного погашения кредита?

А) Выдается на руки заемщику.

Б) Хранится у страховой компании.

В) Хранится в банке.

Г) Передается в ГИБДД.

47. Какой метод чаще всего используется для формирования кредитного рейтинга (скор-балла) физического лица в скоринговых системах банков?

А) Личное собеседование с психологом.

Б) Анализ анкетных данных, кредитной истории и данных о финансовом поведении по математическим моделям.

В) Гадание на картах Таро.

Г) Рекомендации от других клиентов.

48. Что является основным отличием «открытого» и «закрытого» API банка?

А) Цвет интерфейса мобильного приложения.

Б) Наличие публичной документации: открытое API позволяет сторонним разработчикам (с согласия клиента) получать доступ к финансовым данным для создания новых сервисов, закрытое — для внутреннего использования.

В) Скорость обработки запросов.

Г) Стоимость обслуживания для клиента.

49. Клиент жалуется на долгое рассмотрение заявки на кредит. Консультант, следуя принципам этики, должен:

А) Обвинить в задержке коллег из другого отдела.

Б) Вежливо сообщить установленные сроки рассмотрения, взять контакты клиента и пообещать лично проконтролировать и проинформировать о результате.

В) Сказать, что это нормально, и попросить ждать еще месяц.

Г) Немедленно одобрить кредит самостоятельно, чтобы избежать конфликта.

50. Что такое «реструктуризация кредита»?

А) Отказ банка от требования возврата долга.

Б) Изменение условий кредитного договора (срока, графика платежей, ставки) по соглашению сторон в связи с ухудшением финансового положения заемщика.

В) Продажа долга коллекторскому агентству.

Г) Судебное взыскание просроченной задолженности.