

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, СТРОИТЕЛЬСТВА, ПРИКЛАДНЫХ
ФИНАНСОВ И ПРАВА»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ДПО
«Институт ЭСПФ»



К.Ю.Н., доцент
О.В.Цуканов
31 марта 2026 г.

ПРОГРАММА

повышения квалификации
**«БАНКОВСКОЕ ДЕЛО: КОМПЛЕКСНЫЙ ОБЗОР ДЛЯ
НЕФИНАНСОВЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ»**

(16 часов)

Москва – 2026

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «БАНКОВСКОЕ ДЕЛО: КОМПЛЕКСНЫЙ ОБЗОР ДЛЯ НЕФИНАНСОВЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ»

Общая характеристика программы

1. Цель реализации программы

Цель:

Формирование у слушателей системного представления о функционировании банковской системы, ключевых банковских продуктах, рисках и механизмах регулирования, а также развитие навыков взаимодействия с банками. Формирование компетенции, необходимой для понимания наиболее эффективных алгоритмов действий специалистов в сфере банковской деятельности по телефону, во фронт-офисе, в торговом зале и т.п.

2. Требования к результатам обучения

Планируемые/ Проектируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций:

Знать:

- основные этапы процесса сервисного банковской деятельности;
- законодательство регламентирующее ключевые этапы процесса продаж;
- иметь представление об основных предпочтениях потребителей;
- ресурсную базу организации процесса сервисного банковской деятельности;
- примеры регламентирующих и стандартизирующих документов при обслуживании клиентов

Уметь:

- разрабатывать технологии процесса сервисного банковской деятельности;
- проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителей;
- проводить оценку альтернативных вариантов использования ресурсов;
- проводить анализ качества банковской деятельности.

Владеть:

- навыками выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей;
- способностью анализировать качество банковской деятельности;
- методами оценки потребительского рынка.

3. Содержание программы

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
программы повышения квалификации
«БАНКОВСКОЕ ДЕЛО: КОМПЛЕКСНЫЙ ОБЗОР ДЛЯ
НЕФИНАНСОВЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ»

Требования к уровню образования слушателей	лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование (бакалавр, специалист, магистр), банковская сфера, страховые агенты, туристическая деятельность, а также иные слушатели с высшим или средним профессиональным образованием в сферах, связанных с обслуживанием клиентов.
Категория слушателей	специалисты банковской сферы, страховые агенты, специалисты туриндустрии, руководители органов государственной власти, органов местного самоуправления.
Срок освоения программы	16 часов, 2 недели
Форма обучения	очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения
Режим занятий	4 часа в день

№ № п/п	Наименование дисциплины, модуля	Всего часов трудоемкости	В том числе				Форм а конт роля
			Контактная работа			Самостоятельная работа*	
			Все го, час ов	из них			
				Лекции	Практич еск ие занят ия		
1	Тема 1.Роль регулирования банковской деятельности в обслуживании клиентов	4		2		2	
2	Тема 2. Стандарты в сфере банковской деятельности на потребительском рынке	4		2		2	
3	Тема 3. Порядок и специфика разработки стандартов Обслуживания клиентов: принципы, этапы и особенности	4		2		2	
4	Тема 4. Особенности контроля реализации стандартов банковской деятельности	2				2	
5	Тема 5. Основы формирования Потребительской лояльности	2				2	
6	Всего:	16		6		10	
7	Общая трудоемкость программы:	16					

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, СТРОИТЕЛЬСТВА, ПРИКЛАДНЫХ ФИНАНСОВ И ПРАВА»**

**Календарный учебный график
программы повышения квалификации
«БАНКОВСКОЕ ДЕЛО: КОМПЛЕКСНЫЙ ОБЗОР ДЛЯ НЕФИНАНСОВЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ»**

Срок освоения программы – 16 часов.
Продолжительность обучения – 2 недели
Форма обучения – очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей), тем	1 недел я	2 неделя	КР	СР	С	ПА	ИА	Всег о
1	Тема 1. Роль регулирования банковской деятельности в обслуживании клиентов Понятие регулирования банковской деятельности и сертификации. Категории и виды стандартов. Международные и национальные банковские процессы и операции. Основные положения международных и российских стандартов качества в сфере обслуживания.	2							2
2	Тема 2. Стандарты в сфере банковской деятельности на	2	2						4

	потребительском рынке Законодательство в области регулирования банковской деятельности. Основные параметры регулирования банковской деятельности. Стандартизация товаров, работ и услуг								
3	Тема 3. Порядок и специфика разработки стандартов банковской деятельности: принципы, этапы и особенности Основные принципы разработки стандартов обслуживания. Особенности этапов разработки стандартов обслуживания на предприятии. Особенности этапа внедрения стандартов. Контроль выполнения стандартов обслуживания.	2	2						4
4	Тема 4. Особенности контроля реализации стандартов банковской деятельности Виды и особенности контроля качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания. Характерные особенности управления качеством банковской деятельности.	2							2
5	Тема 5. Основы формирования потребительской лояльности Понятие финансовой устойчивости и доверия клиентов и ее		2						2

4. Содержание тем

Тема 1. Роль регулирования банковской деятельности в обслуживании клиентов

Понятие регулирования банковской деятельности и сертификации. Категории и виды стандартов. Международные и национальные банковские процессы и операции. Основные положения международных и российских стандартов качества в сфере обслуживания.

Тема 2. Стандарты в сфере банковской деятельности на потребительском рынке

Законодательство в области регулирования банковской деятельности. Основные параметры регулирования банковской деятельности. Стандартизация товаров, работ и услуг.

Тема 3. Порядок и специфика разработки стандартов банковской деятельности: принципы, этапы и особенности

Основные принципы разработки стандартов обслуживания. Особенности этапов разработки стандартов обслуживания на предприятии. Особенности этапа внедрения стандартов Контроль выполнения стандартов обслуживания.

Тема 4. Особенности контроля реализации стандартов банковской деятельности

Виды и особенности контроля качества обслуживания и реализации стандартов обслуживания. Характерные особенности управления качеством банковской деятельности.

Тема 5. Основы формирования потребительской лояльности

Понятие финансовой устойчивости и доверия клиентов и ее основные особенности. Инструменты повышения финансовой устойчивости и доверия клиентов.

5. Материально-технические условия, необходимые для осуществления образовательного процесса

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебный интерактивный класс	Все виды контактной работы	Мультимедийное оборудование, компьютеры. Компьютер, подключенный к сети Интернет, интернет-браузер. Прикладные программы для просмотра текстовых и видеоматериалов.

Материально-технические условия соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Примечание. В случае проведения учебных занятий с применением электронного обучения (ЭО) и дистанционных образовательных технологий (ДОТ) у слушателя должен быть персональный компьютер, оснащенный аудиокolonками, с доступом в сеть интернет и установленным видеоплеером, способным воспроизводить видеофайлы.

2. Перечень информационных технологий и учебно-методических условий, используемых при осуществлении образовательного процесса

При проведении занятий с применением ЭО и ДОТ проведение вебинаров для слушателей осуществляется в удаленном доступе. Преподавателями используются компьютерные презентации, работа в чате, индивидуальное консультирование слушателей.

Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Система дистанционного обучения, система видеоконференцсвязи	Все виды контактной работы Промежуточная аттестация Итоговая аттестация	Компьютер, подключенный к сети Интернет; интернет-браузер; Прикладные программы для просмотра текстовых и видеоматериалов

6. Организация образовательного процесса

В образовательном процессе используются разнообразные формы работы со слушателями.

- лекция (видеолекция) с мультимедийным сопровождением по наиболее сложным вопросам программы;
- лекция-вебинар с использованием современных технических средств обучения;
- практические занятия и самостоятельная работа с использованием современных технических средств обучения;
- кейс-стади (в том числе видео-кейсы)– изучение конкретных ситуаций из практики (casestudy), для выполнения данного вида заданий обучающимся должна быть представлена в письменной форме информация относительно реальной ситуации (профессиональной или жизненной) и поставлены конкретные задачи её изучения проблемы, обучающиеся анализируют различные аспекты проблемы и предлагают выработанные решения;
- тестирование метод оценки знаний, умений, навыков обучающихся и др.

Обучение проводится, в том числе с использованием ЭО и ДОТ, реализуемых посредством информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном взаимодействии слушателей и педагогических работников.

В процессе обучения слушатели обеспечиваются необходимыми для эффективного прохождения обучения учебно-методическими материалами и информационными ресурсами в объеме изучаемого курса, которые могут быть объединены в учебно-методический комплекс. Материалы учебно-методического комплекса доводятся до всех слушателей курса.

Итоговая аттестация проводится на образовательном портале Финансового университета посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

7. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Учебный процесс со слушателями обеспечивают квалифицированные сотрудники института, а также приглашенные специалисты и действующие практики других организаций.

8. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется в виде прохождения итогового тестирования на основе системы зачет/незачет по всей программе.