

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики, финансов и управления АПК
Кафедра «Финансы, кредит»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИДПО, профессор

О.М. Лисова

февраль 20 г

Категория слушателей: Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Консультант по банковским продуктам», должны иметь (получать) среднее профессиональное и (или) высшее образование

Дополнительная профессиональная программа
профессиональной переподготовки
«Консультант по банковским продуктам»
(с присвоением квалификации «Консультант по банковским продуктам»)

Ставрополь, 2026 г.

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки **«Консультант по банковским продуктам»** рассмотрена и утверждена методической комиссией Института экономики, финансов и управления в АПК, (протокол № 4 от «12» января 2026 г.)

Программа реализуется в рамках основной образовательной программы **38.03.01 «Экономика»**, а также требований профессионального стандарта:

– **«Специалист по операциям с драгоценными металлами»**, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 года N 644н,

-трудовая функция А/01.5 - Консультирование клиентов по операциям с драгоценными металлами и монетами из драгоценных металлов

– **«Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию»**, утвержденного приказом от 19 апреля 2017 года № 366н Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации:

-трудовая функция А/02.5 – Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания.

– **Специалист по потребительскому кредитованию** утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 ноября 2016 года N 644н,

-трудовая функция А/01.5 Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Целью дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки «Консультант по банковским продуктам» является формирование у слушателей профессиональных компетенций в области консультирования клиентов по банковским продуктам и услугам, обеспечивая высокий уровень обслуживания в соответствии с современными требованиями рынка и нормативными актами.

1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации, трудовых функций.

Новая область профессиональной деятельности слушателя включает формирование навыков, умений, позволяющих эффективно обслуживать клиентов, продавать банковские продукты и услуги, а также осуществлять взаимодействие с клиентами через удаленные каналы дистанционного банковского обслуживания.

Слушатель, завершивший обучение, сможет решать следующие **профессиональные задачи:**

1. Выявлять потребности клиентов: определение финансовых целей, текущей ситуации и потребностей клиента посредством опроса, анализа документации и установления доверительных отношений.

2. Консультировать клиента о видах драгоценных металлов и драгоценных монет, видах и порядке проведения операций с ними и рисках при совершении операций с драгоценными металлами.

3. Подбирать оптимальные банковские продукты: предложение наиболее подходящих продуктов и услуг, учитывая потребности клиента, его финансовые возможности, инвестиционные цели и склонность к риску.

4. Проводить консультации по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы, а также проводить сравнительный анализ различных продуктов и конкурентов.

5. Формирование индивидуальных финансовых решений: разработка комплексных финансовых планов для клиентов, включающих различные банковские продукты и услуги, направленные на достижение их финансовых целей

6. Консультирование по цифровым банковским сервисам: обучение клиентов использованию банковских продуктов и услуг, предоставляемых через дистанционные каналы.

1.3 Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы слушатель сможет:

1. Предоставлять консультации клиентам по вопросам использования банковских продуктов и услуг.

2. Проводить консультации клиентам о видах драгоценных металлов и драгоценных монет, видах и порядке проведения операций с ними и рисках при совершении операций с драгоценными металлами

3. Выявлять потребности клиентов и предлагать клиентам наиболее подходящие кредитные продукты и услуги, соответствующие их финансовым возможностям.

4. Проводить консультации по банковским продуктам и услугам через дистанционные каналы.

5. Участвовать в разработке новых банковских продуктов и услуги и внедрять в существующие и новые каналы обслуживания клиентов.

6. Анализировать клиентскую активность и выявлять тенденцию в использовании дистанционных каналов обслуживания.

Таблица 1 - Планируемые результаты обучения

Вид профессиональной деятельности	Квалификация	Трудовые функции	Перечень новых компетенций	Знания	Умения
Банковская деятельность	Консультант по банковским продуктам	Информирование клиента о видах драгоценных металлов и драгоценных монет, видах и порядке проведения операций с ними и рисках при совершении операций с драгоценными металлами	ПК -1 Информировать клиента о видах драгоценных металлов и драгоценных монет, порядке проведения операций с ними и рисках при совершении операций с драгоценными металлами	<ul style="list-style-type: none"> - Нормативная правовая база совершения операций с драгоценными металлами и монетами из драгоценных металлов - Локальные нормативные акты и методические документы в области осуществления банковских операций с драгоценными металлами - Содержание и порядок оформления документов, необходимых для проведения операций с драгоценными металлами 	<ul style="list-style-type: none"> - Доступно разъяснять клиентам условия сделок с драгоценными металлами и монетами из драгоценных металлов - Презентовать услуги по драгоценным металлам, а также другим банковским продуктам

		<p>Консультирование клиентов по вопросам эксплуатации системы дистанционного банковского обслуживания</p>	<p>ПК-2 Способность осуществлять подбор банковских продуктов и проводить консультирование клиентов по вопросам эксплуатации системы дистанционного банковского обслуживания</p>	<p>– функций и возможностей системы ДБО, доступных клиентам; – знание основных технических требований для работы с системой ДБО; – понимание угроз, связанных с онлайн-банкингом; – знание мер предосторожности, которые клиенты должны соблюдать для защиты своих данных и средств; – знание норм корпоративного поведения и правил делового этикета при консультировании клиентов</p>	<p>– оказание консультационных услуг по вопросам предоставления клиентам информации о системе дистанционного банковского обслуживания; – умение четко и понятно объяснить сложные технические вопросы простым языком; – умение выслушивать и понимать потребности клиентов; – умение задавать уточняющие вопросы для выявления проблемы; – умение устанавливать контакт с клиентом и создавать доверительные отношения; – умение быстро анализировать проблему и находить оптимальное решение.</p>
--	--	---	---	---	--

		<p>Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы</p>	<p>ПК-3 Способность проводить консультации и оформлять документацию по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы</p>	<p>– Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите; – Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг – Законодательство Российской Федерации о бюро кредитных историй – Государственные программы льготного потребительского кредитования населения – Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам потребительского кредитования</p>	<p>– предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями; – оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента – рассчитывать предварительный график платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов. – доступно излагать условия кредитования с целью избегания двусмысленности или возможного недопонимания заемщиками, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере</p>
--	--	---	--	--	--

1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Консультант по банковским продуктам», должны иметь (получать) среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.5 Трудоемкость обучения (252 часа)

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе – 252 часа, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

Аудиторные занятия, в том числе:	132
Лекции	54
Лабораторные занятия	
Практические занятия, семинары (выездные занятия и др.)	78
Практическое обучение (производственная практика, стажировка)	-
Дистанционные занятия, в том числе:	40
Лекции	20
Лабораторные занятия	-
Практические занятия, семинары	20
Самостоятельная работа	116
Промежуточная аттестация	-
Итоговая аттестация	4
ВСЕГО:	252

1.6 Форма обучения

Форма обучения – очно-заочная

1.7 Режим занятий

Учебная нагрузка устанавливается не более 30 часов в неделю, включая все виды аудиторной учебной работы слушателя.

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК
дополнительной профессиональной программы профессиональной
переподготовки «Консультант по банковским продуктам»
на 2026-2027 год

Шестидневная рабочая неделя: понедельник-пятница

Выходные дни: суббота, воскресенье

Содержание	Нагрузка на группу слушателей
Календарный период обучения	(по мере комплектования групп)
Продолжительность учебной нагрузки	144 час. (6 мес.)
Продолжительность академического часа	45 мин.
Максимальный объем нагрузки (1 день)	8 академ. часов
Режим проведения занятий	в соответствии с расписанием*
Продолжительность перерыва между академическими часами	5 мин.
Один большой перерыв между академическими часами при максимальном объеме нагрузки	60 мин.

*Режим занятий: занятия проводятся согласно расписанию, утвержденному руководителем (заместителем) учреждения (института).

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Консультант по банковским продуктам»

Наименование разделов и дисциплин	Общая трудоемкость, час.	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Текущий контроль* (шт.)				Промежуточная / Итоговая аттестация
			лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары		РК, РГР, Реф.	КР	КП		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Раздел 1 Навыки консультирования и правовые аспекты											
Тема 1.1: Нормативно - правовые аспекты банковской деятельности	22	10	4	-	6	12	-	-	-	-	
Тема 1.2: Законодательство РФ о персональных данных и нормативно-правовое обеспечение безопасности банков	22	10	4	-	6	12	-	-	-	-	
Тема 1.3 Основы эффективных межличностных коммуникаций	24	12	4	-	8	12					
Тема 1.4 Корпоративная банковская этика:	24	12	4	-	8	12					
Тема 1.5 Техники продаж банковских продуктов	24	12	4	-	8	12	-	-	-	-	
Раздел 2 Банковские продукты и услуги: теория и практика											
Тема 2.1: Введение в банковскую систему и роль консультанта	20	12	6	-	6	8					
Тема 2.2 Обзор основных банковских продуктов	18	10	4	-	6	8					-
Тема 2.3 Консультирование клиентов по работе в системе	18	10	4	-	6	8					

2.2. Дисциплинарное содержание
Дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Консультант по банковским продуктам» (252 час.)

Перечень лекционных занятий

Раздел 1: Навыки консультирования и правовые аспекты

**Тема 1.1: Нормативно - правовые аспекты банковской деятельности
(4 час.)**

Конституционные основы банковской деятельности. Правовой статус банков и небанковских кредитных организаций. Лицензирование банковской деятельности. Банковские операции и сделки. Функции и полномочия Банка России. Нормативное регулирование банковской деятельности Банком России. Надзор и контроль за деятельностью кредитных организаций. Обеспечение стабильности банковской системы.

Ответственность банка и консультанта за нарушение законодательства. Обзор последних изменений в законодательстве и их влияние на работу консультанта.

**Тема 1.2. Законодательство РФ о персональных данных и
нормативно-правовое обеспечение безопасности банков (4 час.)**

Понятие персональных данных. Система законодательства о персональных данных. Общие условия обработки персональных данных. Обязанности организации (оператора) в связи с обработкой персональных данных. Особенности обработки в базах данных, находящихся на территории РФ, и трансграничной передачи персональных данных. Построение системы защиты персональных данных в организации. Особенности применения средств защиты информации в информационных системах персональных данных. Контроль и надзор за обработкой персональных данных. Ответственность за нарушения действующего законодательства.

Тема 1.3 Основы эффективных межличностных коммуникаций (6 час.) Межличностные деловые коммуникации. Значение межличностных навыков в банковской сфере. Модели коммуникации, используемые в банке. Методы улучшения коммуникации. Примеры из практики эффективных коммуникаций в банковской сфере. Основные принципы стандарта качества обслуживания клиентов. Ключевые навыки продаж в банке: активные продажи, консультативные продажи, кросс-продажи. Специфические особенности продаж банковских продуктов. Методы увеличения конверсии и удержания клиентов в условиях высокой конкуренции. Использование CRM-систем и аналитических инструментов для оптимизации продаж. Современные методики телефонных продаж: скрипты, техники убеждения, преодоление возражений. Применение искусственного интеллекта и автоматических систем для улучшения качества звонков.

Тема 1.4 Корпоративная банковская этика. (4 час.)

Деловой этикет и формирование имиджа банковского работника. Этика делового общения «сверху вниз». Этика делового общения «снизу-вверх» и «по горизонтали» Понятие имиджа. Модели поведения Конфликты и их характеристика. Правила поведения в условиях конфликта Регулирование конфликта.

Тема 1.5 Техники продаж банковских продуктов. (4час.)

Психология продаж: установление контакта, выявление потребностей, презентация решения, работа с возражениями, завершение сделки. Активные продажи: привлечение новых клиентов, расширение клиентской базы. Перекрестные продажи: предложение дополнительных продуктов существующим клиентам. Как предложить клиенту более дорогой или более дешевый продукт в зависимости от его потребностей. Работа с возражениями: типичные возражения клиентов и способы их преодоления. Эффективные методы презентации банковских продуктов.

Раздел 2 Банковские продукты и услуги: теория и практика

Тема 2.1: Введение в банковскую систему и роль консультанта (6 час.)

Определение и структура банковской системы. Уровни банковской системы: Центральный банк (функции, роль в регулировании). Коммерческие банки (виды, специализация). Небанковские кредитные организации (МФО, кредитные кооперативы). Роль банковской системы в экономике. Связь между различными элементами банковской системы. Обзор текущего состояния банковской системы (количество банков, основные игроки, тенденции) Основные обязанности и функции банковского консультанта).. Профессиональная ответственность.

Тема 2.2 Обзор основных банковских продуктов. (4 час.)

Понятие и сущность банковских продуктов и услуг. Виды банковских продуктов и услуг на современном этапе. Механизм организации банковских продуктов и услуг. Анализ предлагаемых продуктов и услуг различными банками, их соответствие современным требованиям. Актуализация розничной линейки продуктов.

Тема 2.3 Консультирование клиентов по работе в системе дистанционного банковского обслуживания (4 час.)

Развитие технологий систем ДБО (системы Клиент-Банк, Телефон-Банк, Интернет-Клиент-Банк, Интернет-Банк, Мобильный банкинг). Развитие функциональности системы ДБО. Основные функциональные возможности, реализуемые в современных системах Интернет-Банк. Механизм обработки документов, созданных в системе Интернет-Банк. Банкоматы и терминалы: устройство, функциональность, протоколы безопасности, инкассация. Системы голосового обслуживания (IVR): разработка сценариев, распознавание речи, синтез речи, интеграция с базами данных. Чат-боты: принципы работы,

машинное обучение, обработка естественного языка, интеграция с мессенджерами. API и открытые банковские интерфейсы: концепция Open Banking, стандарты API, безопасность, примеры использования. Технологии блокчейн и криптовалюты: основы блокчейна, криптовалюты, применение в банковской сфере, риски и возможности

Тема 2.4 Кредитные продукты: потребительские кредиты и кредитные карты, ипотечное кредитование (4 час.)

Виды кредитов и их целевое назначение. Ипотечное кредитование: условия, требования, риски. Потребительские кредиты: процентные ставки, комиссии. Кредитные карты: льготный период, кэшбэк, программы лояльности. Оценка кредитоспособности заемщика: скоринг, кредитная история, факторы, влияющие на решение банка.

Тема 2.5 Консультирование по операциям с драгоценными металлами и монетами из драгоценных металлов (6 час.)

Нормативно-правовая база и общие положения. Правовое регулирование операций с драгоценными металлами в РФ. Основные законы и подзаконные акты (ФЗ № 395-1 «О банках и банковской деятельности», ФЗ № 41 «О драгоценных металлах и драгоценных камнях»); Понятие драгоценных металлов и изделий из них перечень драгоценных металлов (золото, серебро, платина, палладий); формы обращения: слитки, гранулы, порошок, монеты; пробы и стандарты качества. Учёт и контроль драгоценных металлов

Банковские операции с драгоценными металлами. Обезличенные металлические счета (ОМС). Налогообложение доходов по ОМС. Операции со слитками драгоценных металлов. покупка/продажа слитков у Банка России и уполномоченных банков; опционы на драгметаллы; Операции с монетами из драгоценных металлов. Виды монет из драгоценных металлов инвестиционные монеты (стоимость определяется содержанием металла);

Приобретение и продажа монет каналы покупки (ЦБ РФ, уполномоченные банки, нумизматические салоны);

Инвестиционные аспекты и консультирование клиентов. Драгоценные металлы как инструмент инвестирования\ преимущества и риски инвестиций в драгметаллы.

Тема 2.6 Инвестиционные продукты: акции, облигации, ПИФы. (6час.)

Экономическая сущность и природа инвестиций: особенности в современной цифровой экономике Классификация и структура инвестиций Основные виды инвестиций: реальные и финансовые Коллективные и венчурные инвестиции. Инвестиционная деятельность как основа экономического развития Структура инвестиционного рынка России Инвестиционные цели и горизонты: определение профиля инвестора. Обзор основных инвестиционных инструментов: акции, облигации, паевые

инвестиционные фонды (ПИФы). Риск и доходность инвестиций. Диверсификация портфеля. Налогообложение инвестиционных доходов

Тема 2.7. Цифровые банковские продукты и сервисы. (4 час.)

Основные понятия и определения. Виды цифровых банковских продуктов и сервисов. Интернет-банк и мобильный банк.

Система быстрых платежей (СБП): мгновенные переводы по номеру телефона. Электронные кошельки (Яндекс.Деньги, QIWI, WebMoney и др.): функциональность, безопасность. Бесконтактные платежи (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay и другие): преимущества, безопасность. Онлайн-кредитование: Оформление кредитов через интернет.

Безопасность цифровых банковских продуктов и сервисов Основные угрозы и риски: фишинг, вирусы, мошенничество. Меры безопасности со стороны банка. Правила безопасного использования цифровых банковских продуктов и сервисов:

Перечень практических занятий (36 час.)

Номер темы	Наименование практических занятий
1.1	<p>Конституционные основы банковской деятельности. Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" – ключевой нормативный акт. Правовой статус банков и небанковских кредитных организаций. Лицензирование банковской деятельности. Банковские операции и сделки. Ограничения в деятельности банков. Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)". Функции и полномочия Банка России. Нормативное регулирование банковской деятельности Банком России. Надзор и контроль за деятельностью кредитных организаций. Обеспечение стабильности банковской системы.</p> <p>Ответственность банка и консультанта за нарушение законодательства. Обзор последних изменений в законодательстве и их влияние на работу консультанта.</p> <p>(6 час.)</p>
1.2	<p>Законодательное регулирование: Понятие «банковское право» и условия его возникновения. Источники банковского права в Российской Федерации. Принципы банковского законодательства. Правовое положение кредитных организаций. Правовые аспекты банковского надзора (6 час.)</p>
1.3	<p>Межличностные деловые коммуникации. Значение межличностных навыков в банковской сфере. Модели коммуникации, используемые в банке Методы улучшения коммуникации Примеры из практики эффективных коммуникаций в банковской сфере. Основные принципы стандарта качества обслуживания клиентов. Ключевые навыки</p>

	<p>продаж в банке: активные продажи, консультативные продажи, кросс-продажи. Специфические особенности продаж банковских продуктов. Методы увеличения конверсии и удержания клиентов в условиях высокой конкуренции. Использование CRM-систем и аналитических инструментов для оптимизации продаж. Современные методики телефонных продаж: скрипты, техники убеждения, преодоление возражений. Применение искусственного интеллекта и автоматических систем для улучшения качества звонков.</p> <p>(8 час.)</p>
1.4	<p>Этические дилеммы в банковской сфере: анализ ситуаций. Этика взаимоотношений банка с клиентами: честность, прозрачность, конфиденциальность. Кодекс корпоративной этики банка: разработка и применение. (8 час.)</p>
1.5	<p>Психология продаж: установление контакта с клиентом, выявление потребностей клиента, презентация продукта, работа с возражениями завершение сделки, постпродажное обслуживание. Типы клиентов и подходы к ним: Определение типа клиента (по темпераменту, потребностям, мотивации). Выбор подходящей стратегии продаж для каждого типа клиента. (8 час.)</p>
2.1	<p>Определение и структура банковской системы. Уровни банковской системы: Центральный банк (функции, роль в регулировании). Коммерческие банки (виды, специализация). Небанковские кредитные организации (МФО, кредитные кооперативы). Роль банковской системы в экономике.Связь между различными элементами банковской системы. Обзор текущего состояния банковской системы (количество банков, основные игроки, тенденции) Основные обязанности и функции банковского консультанта). Профессиональная ответственность. (6 час.)</p>
2.2	<p>Классификация банковских продуктов (вклады, кредиты, инвестиции, страхование). Подробный обзор каждого типа продукта: характеристики, риски, доходность. Сравнение и анализ различных видов вкладов: накопительные счета, депозиты, текущие счета. (6 час.)</p>
2.3	<p>Стратегии продвижения ДБО. Традиционные каналы: реклама в СМИ, наружная реклама, листовки, буклеты. Онлайн-каналы: Контент-маркетинг (блог, статьи, видео).SMM (социальные сети).SEO (поисковая оптимизация).Email-маркетинг.Контекстная реклама (PPC). (6 час.)</p>
2.4	<p>Виды потребительских кредитов: цели, условия, процентные ставки. Кредитные карты: льготный период, комиссии, программы лояльности. Оценка кредитоспособности заемщика. Управление кредитной историей. (6 час.)</p>

2.5	Формы инвестирования в драгоценные металлы: Монеты: инвестиционные и памятные монеты, нумизматическая ценность, сохранность, подделки. Металлические счета (ОМС): преимущества и недостатки, риски, налогообложение. Ювелирные изделия: как оценивать инвестиционную привлекательность. Акции золотодобывающих компаний и ETF: обзор, риски, волатильность. Фьючерсы и опционы на драгоценные металлы: для опытных инвесторов, спекуляции, хеджирование. Факторы, влияющие на цены драгоценных металлов (6 час.)
2.6	Особенности инвестирования в различные активы рынка. Содержание инвестиционного портфеля, его основные характеристики и виды, классификация портфелей. Типы инвестиционных портфелей по степени риска. Понятие долговых ценных бумаг и их отличительные черты Сущность и основные свойства облигаций .Особенности инвестирования в облигации (6 час.)
2.7	Перспективы развития цифрового банкинга Обзор цифровых каналов обслуживания: мобильное приложение, интернет банкинг, онлайн-консультации. Безопасность и защита от мошенничества в цифровой среде. (6 час.)

Перечень тем для самостоятельной работы слушателей (72час)

Номер темы	Наименование самостоятельных занятий
1.1	<ul style="list-style-type: none"> – Нормативные требования и регулирование банковской деятельности Законодательство о защите прав потребителей финансовых услуг. – Банковская тайна и конфиденциальность. – Противодействие отмыванию денег (ПОД/ФТ). (12 час.)
1.2	– Правовое регулирование защиты персональных данных и информационной безопасности в банках(6 час.)
1.3	<ul style="list-style-type: none"> – Роль межличностных коммуникаций в формировании команды. – Межличностные коммуникации в виртуальной среде (онлайн-общение). – Влияние социальных сетей на межличностные коммуникации. (12 час.).
1.4	<ul style="list-style-type: none"> – причины возникновения конфликтов: – различия в целях, ценностях, интересах. – недопонимание, неправильная интерпретация информации. – недостаток ресурсов, конкуренция. – стили поведения в конфликте.

	<ul style="list-style-type: none"> - избегание, уступки, соперничество, компромисс, сотрудничество. - выбор оптимального стиля в зависимости от ситуации. <p>(12 час.)</p>
1.5	<ul style="list-style-type: none"> - Этапы продаж: установление контакта, выявление потребностей, презентация решения, работа с возражениями, завершение сделки. - Активные продажи и перекрестные продажи. - Методы убеждения и аргументации. - (12 час.).
2.1	<p>Современные тенденции в банковской сфере: Цифровизация банковских услуг (финтех). Развитие онлайн-банкинга и мобильных приложений. Кибербезопасность в банковской сфере. Конкуренция между банками и финтех-компаниями. Влияние макроэкономических факторов (инфляция, процентные ставки, экономический рост). Влияние цифровизации на роль консультанта. Необходимость адаптации к меняющимся потребностям клиентов. Развитие новых навыков и компетенций (например, в области финтеха).</p> <p>- (8 час.).</p>
2.2	<ul style="list-style-type: none"> - Классификация банковских продуктов (вклады, кредиты, инвестиции, страхование). - Подробный обзор каждого типа продукта: характеристики, риски, доходность. - Сравнение и анализ различных видов вкладов: накопительные счета, депозиты, текущие счета. <p>(8 час.).</p>
2.3	<ul style="list-style-type: none"> - Стратегии продвижения ДБО: - Традиционные каналы: реклама в СМИ, наружная реклама, листовки, буклеты. - Онлайн-каналы: контент-маркетинг (блог, статьи, видео). SMM (социальные сети). SEO (поисковая оптимизация). Email-маркетинг. - Контекстная реклама (PPC). <p>(8 час.)</p>
2.4	<ul style="list-style-type: none"> - Виды потребительских кредитов: цели, условия, процентные ставки. - Кредитные карты: льготный период, комиссии, программы лояльности. - Оценка кредитоспособности заемщика. - Управление кредитной историей (8 час.)

2.5	<p>Виды драгоценных металлов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Золото: физические свойства, добыча, применение (инвестиции, ювелирная промышленность, медицина, электроника). – Серебро: физические свойства, добыча, применение (инвестиции, промышленность, ювелирное дело, медицина, фотография). – Платина: физические свойства, добыча, применение (инвестиции, автомобильная промышленность, ювелирное дело, медицина, электроника). – Палладий: физические свойства, добыча, применение (инвестиции, автомобильная промышленность, ювелирное дело, электроника). – Другие драгоценные металлы (родий, иридий, рутений): краткий обзор и их специфическое применение. – Слитки: характеристики, пробы, производители, сертификаты, маркировка. – Монеты: инвестиционные и памятные монеты, нумизматическая ценность, сохранность, подделки. (8 час.).
2.6	<ul style="list-style-type: none"> – Цели и риски инвестирования. – Ликвидность и доходность инвестиций. Взаимосвязь доходности и риска. – Индивидуальный инвестиционный счет (ИИС). – Формирование инвестиционного портфеля. – Диверсификация. – Мошенничество в сфере инвестиций, способы защиты от него. (8 час.)
2.7	<ul style="list-style-type: none"> – Тенденции развития: искусственный интеллект, блокчейн, биометрия, открытый банкинг. – Перспективы для клиентов: персонализация, автоматизация, удобство, скорость. – Перспективы для банков: снижение затрат, повышение эффективности, привлечение новых клиентов. – Риски и вызовы: кибербезопасность, регулирование, конкуренция (8 час.)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Организационно-педагогические условия

К проведению занятий по программе профессиональной переподготовки допускаются штатные преподаватели вуза (совместители внутренние и

внешние) с соответствующей квалификацией преподаваемых дисциплин, а также преподаватели, привлеченные по договору возмездного оказания образовательных услуг физическим лицом, имеющих среднее профессиональное или высшее образование и стаж работы не менее 3 лет в сфере преподаваемых дисциплин.

3.2. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Компьютерный класс 218 (ИДПО)	Практические занятия	Компьютеры, проектор лазерно-светодиодный, экран, интерактивная доска
Лекционная аудитория 304 (ИДПО)	Лекционные занятия	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Аудитория 208 (ИДПО)	Семинарские занятия	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска меловая

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения программы включает итоговую аттестацию слушателей.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется аттестационной комиссией в виде междисциплинарного экзамена в форме тестирования.

Требования к содержанию итогового (междисциплинарного) экзамена

Итоговая аттестация слушателей осуществляется на основании Положения об организации итоговой аттестации обучающихся при реализации программ дополнительного профессионального образования в Институте дополнительного профессионального образования федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет».

К итоговой аттестации допускается обучающийся по программе ДПО, не имеющий задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки «Консультант по банковским продуктам» в соответствии с требованиями профессиональных стандартов «Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию». При условии успешного прохождения итоговой аттестации слушателя выдается диплом о профессиональной переподготовке

установленного образца, дающий право на ведение нового вида деятельности в сфере управления корпоративными финансами.

По результатам итоговых аттестационных испытаний выставляются отметки по четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

При осуществлении оценки уровня сформированности компетенций, умений и знаний, обучающихся используется аддитивный принцип (принцип «сложения»):

- отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- отметку «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, показавший частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности, знакомый с литературой, публикациями по программе;

- отметку «хорошо» заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, изучивших литературу, рекомендованную программой, способный к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшего обучения и профессиональной деятельности;

- отметку «отлично» заслуживает обучающийся, показавший полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), всестороннее и глубокое изучение литературы, публикаций; умение выполнять задания с привнесением собственного видения проблемы, собственного варианта решения практической задачи, проявивший творческие способности в понимании и применении на практике содержания обучения.

Критерии и шкала оценки тестовых заданий (максимум 100 баллов)

отлично (89-100 баллов) выставляется обучающемуся, если тестовые задания выполняются на 85% и выше;

хорошо (77-88 баллов) выставляется обучающемуся, если тестовые задания выполняются на 70 - 84%;

удовлетворительно (65-76 баллов) выставляется обучающемуся, если тестовые задания выполняются на 55 – 69 %;

неудовлетворительно (0 баллов) выставляется обучающемуся, если тестовые задания выполняются на 54% и меньше.

Фонд тестовых заданий к междисциплинарному экзамену

Тесты по Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Консультант по банковским продуктам»

1 вариант

1. Какие могут быть нарушения прав вкладчиков? (несколько вариантов ответов)

- а) Отказ в приеме вклада
- б) Размещение недостоверной информации при рекламировании банковского вклада (недобросовестная реклама)
- в) Изменение в одностороннем порядке процентных ставок, а также условий размещения вклада без уведомления вкладчика
- г) Установление в договоре банковского вклада условий, ущемляющих права вкладчика

2. Каковы гарантии по вкладам в случае отзыва лицензии Банка?

- а) Компенсация в размере 1 млн. руб.
- б) Компенсация в размере 500 тыс. руб.
- в) Компенсация в размере 1,4 млн руб.
- г) Нет гарантий

3. Виды финансовых услуг/продуктов, которые чаще всего навязывают в качестве дополнительных услуг? (несколько вариантов ответов)

- а) круглосуточная техподдержка на дороге
- б) информационная поддержка в виде онлайн юридической помощи
- в) «премиальное» гарантийное обслуживание купленной техники на год, два или три

4. Кредитный договор заключается:

- а) В письменной форме
- б) В устной форме
- в) Возможны обе формы

5. Вправе ли Банк передать свои права по кредитному договору другому лицу?

- а) Нет
- б) Да
- в) Да, но только с согласия Заемщика
- г) Да, но только если Заемщик допустил просрочку

6. Какой из годовых депозитов выгоднее для сбережения денег

- а) 7% в конце срока вклада;
- б) 7% с ежеквартальной капитализацией;
- в) 7% с ежемесячной капитализацией.

7. В России существует много объектов консультирование, которые могут быть разделены на следующие группы:

- а) по форме собственности: государственные, частные, акционерные и смешанные предприятия;
- б) по размерам: малые, средние и крупные предприятия
- в) по территориальному признаку: центральные (федеральные) и региональные административные образования
- г) с точки зрения предмета консультирования

8. по методу консультирования

Что является основной целью дистанционного банковского обслуживания (ДБО)?

- a) Увеличение количества физических отделений банка.
- b) Предоставление клиентам возможности управлять своими финансами удаленно.
- c) Снижение зарплат банковским сотрудникам.
- d) Ограничение доступа к банковским услугам.

9. Какой из перечисленных каналов является наиболее распространенным для ДБО?

- a) Почтовая пересылка.
- b) Интернет-банкинг.
- c) Факс.
- d) Телеграф.

10. Какая технология обеспечивает безопасное соединение между вашим компьютером и сервером банка?

- a) Bluetooth.
- b) SSL/TLS.
- c) Wi-Fi.
- d) FTP.

2 вариант

1. Стратегии ведения переговоров — это...

- a) позиционный торг;
- б) разрешение сложившегося конфликта;
- в) взаимный учет интересов участников.

2. Стадии переговорного процесса — это ...

- a) подготовка к переговорам;
- б) оценка внешности партнеров по переговорам;
- в) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей;
- г) процесс переговоров.

3. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям — это конфликт...

- a) конструктивный;
- б) деструктивный;
- в) объективный.

4. На депозите лежит 100 000 рублей и банк ежегодно начисляет 7% на остаток по счету. Сколько денег будет на счете через 2 года, если все это время вкладчик не будет снимать деньги со счета?

- a) 107 000 руб.
- б) 114 000 руб.
- в) 114 490 руб.
- г) 120 000 руб.

5. Более выгодным является депозит, где при начислении дохода применяются:

- a) простые проценты
- б) сложные проценты
- в) дисконтированные проценты

6. Какой из годовых депозитов выгоднее для сбережения денег?

- а) 7% в конце срока вклада
- б) 7% с ежеквартальной капитализацией
- в) 7% с ежемесячной капитализацией

7. В чем преимущество инвестирования посредством индивидуального инвестиционного счета?

- а) отсутствие комиссий
- б) покупка ценных бумаг по фиксированной цене
- в) налоговые льготы

8. Сколько по времени хранится кредитная история?

- а) хранится 1 год, потом уничтожается
- б) хранится 10 лет с тех пор, как в нее последний раз вносили информацию
- в) хранится в течение 5 лет после последнего взятого кредита

9. Ненужную вам страховку, оформленную вместе с потребительским кредитом...

- а) нельзя вернуть
- б) можно вернуть в течение 14 дней
- в) можно вернуть в течение 7 дней

10. Чтобы выправить пошатнувшуюся финансовую ситуацию при выходе из долгов рекомендуется (несколько вариантов ответов)

- А) открыть пару новых кредиток, чтобы погасить старые
- Б) поискать возможность подработки, чтобы побыстрее разобраться с долгами
- В) пересмотреть свой бюджет, с целью сокращения трат по отдельным статьям
- Г) заложить в ломбард имущество, чтобы погасить долги
- Д) обратиться в банк за реструктуризацией текущего кредита/кредитов

3 вариант

1. Какая основная функция дистанционного банковского обслуживания (ДБО)?

- а) Предоставление кредитов.
- б) Обслуживание клиентов в офисе банка.
- с) Управление банковскими счетами удаленно.
- д) Выпуск банковских карт.

2. Что является основной целью дистанционного банковского обслуживания (ДБО)?

- а) Увеличение количества физических отделений банка.
- б) Предоставление клиентам возможности управлять своими финансами удаленно.
- с) Снижение зарплат банковским сотрудникам.
- д) Ограничение доступа к банковским услугам.

3. Что такое "фишинг" в контексте онлайн-банкинга?

- а) Ловля рыбы в интернете.
- б) Мошенническая попытка получить вашу личную информацию.
- с) Программа для автоматического заполнения форм.
- д) Способ шифрования данных.

4.К. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта — это...

- а) интервью;

- б) деловая беседа;
- в) деловые переговоры.

5. Информационно-коммуникативная функция общения заключается...

- а) в восприятии и понимании другого человека;
- б) в любом виде обмена информацией между участниками общения;
- в) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.

6. Сбережения для человека - это:

- а) разница между доходами и потребительскими расходами семьи
- б) разница между расходами и доходами
- в) сумма доходов и расходов семьи

7. Для эффективного процесса сбережений необходимо (несколько вариантов ответов)

- а) определить цель для сбережений
- б) регулярно откладывать часть доходов
- в) защищать деньги от инфляции как минимум на банковском депозите
- д) Вводить все данные быстро.

8. Какие консультанты занимаются вопросами финансового планирования и контроля, налогообложения, бухгалтерского учета, размещения акций и паев на рынке, кредита, страхования, прибыли и себестоимости, неплатежеспособности и т.д.

- а) по административному управлению
- б) по общему управлению
- в) по финансовому управлению
- г) по управлению кадрами
- д) по маркетингу
- е) по организации производства
- ж) по информационным технологиям
- з) специализированные

9. Основная цель инвестирования - это:

- а) найти способ вложения капитала, при котором обеспечивался бы максимальный риск и уровень доходности
- б) найти способ вложения капитала, при котором обеспечивался бы минимальный риск и минимальный уровень доходности
- в) найти способ вложения капитала, при котором обеспечивался бы максимальный уровень доходности при допустимом уровне риска

10. Какой из годовых депозитов выгоднее для сбережения денег

Ответ:

- а) 7% в конце срока вклада;
- б) 7% с ежеквартальной капитализацией;
- в) 7% с ежемесячной капитализацией.

5. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Перспективы и риски: учеб. -практ. пособие; ВО - Бакалавриат / Ю.Н. Юденков, Н.А. Тысячникова, И.В. Сандалов, С.Л. Ермаков. - Москва: КноРус, 2025. - 318 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-14134-2.
2. ЭБС «Znanium» Банковское дело: учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура / Н.Н. Семенова, О.И. Еремина, Т.А. Ефремова [и др.]; под. ред. Н.Н.

Семеновой. - Москва: КноРус, 2025. - 382 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-13846-5.

3. ЭБС «Znanium» Исаев, Р. А. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии: пособие; ВО - Магистратура. - 2; перераб. и доп. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 222 с.

4. ЭБС «Znanium» Ларина О. И. Банковское дело: учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура / О.И. Ларина, В.В. Кузнецова. - Москва: КноРус, 2025. - 278 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-13810-6.

5. ЭБС «Znanium» Киреев, В. Л. Банковское дело. Краткий курс [Электронный ресурс]: учеб. пособие для СПО / Киреев В. Л. - 3-е изд., стер. - Санкт-Петербург: Лань, 2025. - 208 с.

6. ЭБС «Znanium» Вешкин, Ю. Г. (Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Краснодарский ф-л). Экономический анализ деятельности коммерческого банка: учеб. пособие; ВО - Бакалавриат / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Краснодарский ф-л. - 2 ; перераб. и доп. - Москва : Издательство "Магистр", 2024. - 432 с.

7. ЭБС «Znanium» Баланов А. Н. Цифровая трансформация. Финансовые услуги и банковское дело [Электронный ресурс]: учебное пособие для спо / Баланов А. Н. - Санкт-Петербург: Лань, 2024. - 228 с:

8. ЭБС «Znanium» Лаврушин О.И. Банковское дело: современная система кредитования: учеб. пособие; ВО - Бакалавриат, Магистратура / О. И. Лаврушин, О. Н. Афанасьева. - Москва: КноРус, 2024. - 357 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-13054-4.

9. ЭБС "Znanium " Финансовый и банковский менеджмент: Учебник / Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина; Тверской государственный университет. - 1. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 421 с

10. ЭБС "Znanium " Гусева, И. А. Финансовые технологии и финансовый инжиниринг: учебник; ВО - Магистратура / И. А. Гусева. - Москва: КноРус, 2023. - 312 с. - Режим доступа: book.ru. - ISBN 978-5-406-10477-4.

11. ЭБС ЭБС «Znanium» Казимагомедов, А. А..Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций: учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Специалитет / А. А. Казимагомедов. - 1. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 502 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-012458-2. - ISBN 978-5-16-105566-3 (электр. издание)

12. ЭБС ЭБС «Znanium Управление банковскими рисками: Учебник / СевероКавказский федеральный университет; Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова. - 2. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022. - 180 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-04941-5.

13. ЭБС "Znanium " Цифровые технологии как инструмент финансового контроля: Учебное пособие; ВО - Бакалавриат /Петрова Е.В. - М.: ООО "Юридическое издательство Норма" -М, 2021. - 104с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=374961>

Составитель программы:

Шамрина С.Ю.
канд. эконом. наук, доцент



Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Банковское дело» (протокол № 10 от «09» января 2026 г.).

Заведующий кафедрой,
доктор. эконом. наук, профессор



Ю.М. Склярова

**Директор института
экономики финансов
и управления в АПК**



подпись

Гунько Ю.А.

