


Утверждено приказом ГОУ ВПО ДОНГУУ от 23.08.2016г. №675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И БАНКОВСКОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.Н.Костина  
20.06.2017 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Банковский бизнес: основы и направления развития»

Направление подготовки	38.04.08 «Финансы и кредит»
Магистерская программа	«Банки и банковская деятельность»

Донецк  
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Банковский бизнес: основы и направления развития» для студентов 1 курса образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.04.08 «Финансы и кредит» (Магистерская программа «Банки и банковская деятельность»), очной/заочной формы обучения.

Автор(ы).

разработчик(и): ст. преподаватель к.э.п. Ю.Н. Ковалева

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на заседании ПМК кафедры

«Финансовых услуг и банковского дела»

Протокол заседания ПМК от

07.06.2017

№

12

Председатель ПМК

  
(подпись)

дата

А.С. Кирилтеева  
(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры

финансовых услуг и банковского дела

Протокол заседания кафедры от

09.06.2017

№

12

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

дата

М.Н. Корнев  
(инициалы, фамилия)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы).....	4
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы .....	6
3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента.....	6
4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	11
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	13
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем .....	13
8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций .....	14
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	18
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	24
11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры).....	24

### 1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

**Цель изучения дисциплины** «Банковский бизнес: основы и направления развития» - дать студентам необходимый объем современных теоретических и практических знаний в области экономики малого и среднего бизнеса и научить практическим методам выполнения разнообразных аналитических и экономических расчетов при финансировании бизнеса.

#### Задачи и значение дисциплины:

1. Изучение в определенной последовательности основных понятий, системы знаний о малом и среднем бизнесе и его среде, становлении и функционировании малых и средних предприятий различных форм собственности;
2. Формирование у студентов осознанного интереса к цивилизованному малому и среднему бизнесу, имеющему не только высокий производственно-хозяйственный риск, но и особую престижность в общественном сознании;
3. Оказание помощи студентам в получении навыков и установок на активный самостоятельный поиск эффективных решений в практической деятельности.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

Код соответствующей компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-2	готовностью к проведению анализа и оценке концептуальных подходов к методам и инструментам финансового и денежно-кредитного регулирования экономики	<b>Знать:</b> нормативно-правовые акты и законы, регламентирующие деятельность субъектом малого и среднего бизнеса; методику расчета и состав основных показателей, характеризующих деятельность субъектов малого и среднего бизнеса; <b>Уметь:</b> обосновывать выбор эффективных хозяйственных мероприятий и проектов; рассчитывать основные показатели, характеризующие финансово-экономическую деятельность субъекта малого или среднего бизнеса; <b>Владеть:</b> специальной финансовой терминологией и лексикой данной дисциплины; навыками самостоятельного овладения новыми знаниями по теории и практике банковской конкуренции, банковского рынка и банковского бизнеса;
ПК-3	способностью провести анализ и дать оценку существующих финансово-экономических рисков, составить и обосновать прогноз основных финансово-экономических показателей на микро-, макро- и мезоуровне	<b>Знать:</b> методы поддержки и кредитования малого и среднего предпринимательства в стране/регионе; <b>Уметь:</b> рассчитывать налоговые обязательства организаций и предприятий малого и среднего бизнеса; формулировать научные выводы, определять их научную новизну и практическую значимость; <b>Владеть:</b> методами поиска, сбора, систематизации и использования информации в различных областях банковской конкуренции; системой практических

		приемов и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление знаний, полученных в результате изучения дисциплины «Банковский бизнес».
ПК-4	способностью анализировать и использовать различные источники банковской информации для проведения финансово-экономических расчетов и обоснования принимаемых управленческих решений	<p><b>Знать:</b> экономические основы, закономерности развития, структурные принципы и формы организации международного банковского бизнеса;</p> <p><b>Уметь:</b> организовывать корреспондентские отношения, моделировать территориальную диверсификацию деятельности банков в глобальном масштабе, осуществлять международные банковские операции, управлять рисками международного банковского бизнеса, выработать конкурентные преимущества на международном банковском рынке, повышать качество банковских услуг;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками заключения корреспондентских отношений с зарубежными банками, подготовки документов для открытия филиалов, представительств и дочерних банков в стране и за рубежом, проведения банковских операций в т.ч. международных, выявления рисков осуществления банковского бизнеса и выработки механизмов их снижения, оценки конъюнктуры рынка банковских услуг, выявления конкурентов, разработки стратегии повышения качества банковских операций и услуг</p>
ПК-19	способностью разрабатывать финансовую стратегию и тактику деятельности предприятия с учетом его финансового состояния и места на рынке	<p><b>Знать:</b> сущность, цели, задачи и виды банковских стратегий, организацию стратегического управления, методы и модели стратегического управления, особенности стратегического планирования в коммерческом банке.</p> <p><b>Уметь:</b> составлять различные виды стратегий, осуществлять стратегическое планирование деятельности банка, оценивать реализацию стратегии банка используя систему сбалансированных показателей.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками и современными инструментами разработки, реализации и анализа банковских стратегий.</p>

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

В соответствии с утвержденным учебным планом дисциплина «Банковский бизнес: основы и направления развития» отнесена к вариативной части профессионального цикла подготовки магистров.

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

При изучении дисциплины «Банковский бизнес: основы и направления развития» требуются знания и умения, полученные при изучении таких дисциплин: «Банки и банковская деятельность», «Деньги, кредит, банки», «Банковский менеджмент», «Финансы», «Экономика предприятия», «Безопасность банковской деятельности», «Микроэкономика», «Макроэкономика», «Анализ и оценка деятельности коммерческого банка».

### 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Банковский бизнес: основы и направления развития», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами как «Анализ и оценка деятельности коммерческого банка: продвинутый уровень», «Кредитные продукты и технологии банка», «Финансовые и денежно-кредитные методы регулирования экономики», «Управление деятельностью коммерческого банка», «Система риск-менеджмента в коммерческом банке», «Учетная политика кредитной организации», «Инновационные банковские продукты и технологии».

### 3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента

Таблица 3.1

	Зачетные единицы (кредиты ECTS)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		0	3	Очная	Заочная
				Семестр №1	Семестр №1
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>2,5</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>54</b>	<b>6</b>
В том числе:					
Лекции				<b>18</b>	<b>4</b>
Семинарские занятия / Практические занятия				<b>36</b>	<b>2</b>
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>				<b>36</b>	<b>84</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>					
экзамен				экзамен	экзамен

**4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Таблица 4.1.

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1. Теоретические основы бизнеса банков</b>										
Тема 1.1. Организация розничного бизнеса. Продвижение розничных услуг банка.	2		6	6	14	2		2	14	18
Тема 1.2. Расчетно-кассовое обслуживание населения	2		6	6	14				14	14
Тема 1.3. Кредитование физических лиц	2		6	6	14				14	14
<b>Итого по разделу:</b>	6		18	18	42	2		2	42	46
<b>Раздел 2. Операции банка – как основа бизнес-деятельности</b>										
Тема 2.1. Привлечение денежных средств населения во вклады.	4		6	6	16	2			14	16
Тема 2.2. Операции с банковскими пластиковыми карточками	4		6	6	16				14	14
Тема 2.3. Валютно-обменные операции банков с физическими лицами. Консультационно-информационные услуги банков	4		6	6	16				14	14
<b>Итого по разделу:</b>	12		18	18	48	2			42	44
<b>Всего за семестр:</b>	18		36	36	90	4		2	84	90

## 4.2. Содержание разделов дисциплины:

Таблица пункта 4.2.

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Теоретические основы бизнеса банков</b>				
Тема 1.1. Организация розничного бизнеса. Продвижение розничных услуг банка.	<p>Определения розничной банковской услуги, комплексной банковской услуги, рынка розничных банковских услуг. Основные характеристики, присущие всем розничным банковским услугам. Основные участники рынка банковских услуг. Институциональная структура рынка розничных банковских услуг. Инфраструктура рынка розничных банковских услуг. Перспективы развития новых розничных банковских услуг, с целью улучшения ее потребительских свойств.</p> <p>Регулирование отношений в сфере розничных банковских услуг законодательными актами, постановлениями, нормативными правовыми документами, Современное состояние сферы розничных банковских услуг в России/Украине в сравнении с зарубежными странами.</p> <p>Совершенствование организации розничных банковских услуг. Организация продаж розничных банковских услуг на основе самообслуживания. Использование многоканальной и других стратегий продаж розничных банковских услуг. Расширение спектра розничных банковских услуг. Снижение стоимости розничных банковских услуг.</p> <p>Сегментирование рынка розничных банковских услуг в зависимости от используемой маркетинговой стратегии, имеющихся каналов сбыта и других факторов.</p> <p>Качество розничной банковской услуги и требования к ней предъявляемые. Факторы измерения качества в банковской сфере. Факторы, влияющие на положительное отношение клиентов к выбору определенных видов розничных банковских услуг.</p> <p>Основные критерии при выборе обслуживающего банка. Гарантия качества розничных банковских услуг. Система управления качеством розничных банковских услуг на всех этапах ее оказания.</p> <p>Основные процессы, обуславливающие современные тенденции развития рынка розничных банковских услуг в России и европейских странах.</p> <p>Комплексность банковского обслуживания. Основные факторы, влияющие на развитие рынка розничных банковских услуг.</p>	<b>Семинарское занятие 1:</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
		1. Понятие и характеристика розничной банковской услуги.		
		2. Регулирование отношений в сфере розничных банковских услуг		
		<b>Семинарское занятие 2,3:</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
3. Качество розничной банковской услуги и требования предъявляемые к ней.				
4. Совершенствование организации розничных банковских услуг				



Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Тема 1.2. Расчетно-кассовое обслуживание населения	<p>Виды розничных банковских услуг по расчетно-кассовому обслуживанию населения. Открытие и обслуживание счетов физических лиц. Выплата заработной платы и приравненных к ней платежей. Прием коммунальных платежей. Осуществление денежных переводов через внутрибанковские системы мгновенных переводов, внутрисубъектные системы и международные платежные системы, оплата услуг сотовой связи. Прием на «инкассо» банковских чеков. Реализация страховых полисов. Операции с ценными бумагами для физических лиц. Продажа и покупка мерных слитков из драгоценных металлов. Продажа памятных монет. Продажа лотерейных билетов и выплата выигрышей по ним.</p> <p>Единое расчетное и информационное пространство. (ЕРИП). Порядок функционирования ЕРИП. Дистанционное обслуживание физических лиц через систему Интернет-банкинг.</p> <p>Системы платежей с использованием электронных денег «Easy Pay», «WebMoney», «QIWI». Эмиссия и распространение электронных денег. Использование и погашение электронных денег.</p>	<b>Семинарское занятие 4:</b>	2	
		1. Характеристика основных розничных банковских услуг по расчетно-кассовому обслуживанию населения		
		2. Порядок открытия и обслуживания счетов физических лиц.		
		<b>Семинарское занятие 5,6:</b>	4	
		3. Дистанционное обслуживание физических лиц через систему Интернет-банкинг		
4. Системы платежей с использованием электронных денег «Easy Pay», «WebMoney», «Берлио».				
Тема 1.3. Кредитование физических лиц	<p>Сущность банковского кредита. Виды и характеристика кредитов, предоставляемых населению. Кредиты на потребительские нужды. Автокредиты. Кредиты на финансирование строительства и приобретения жилья. Система строительных сбережений. Льготное кредитование. Ипотека. Сроки кредитования. Пролонгация. Овердрафтное кредитование. Способы обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору. Особенности обеспечения возвратности кредита путем залога. Страхование риска не возврата кредита. Оформление залога и поручительства по кредиту. Формирование специального резерва на покрытие возможных убытков по кредитам. Порядок расчета процентов по кредитам.</p> <p>Формирование кредитной политики банка</p>	<b>Семинарское занятие 7:</b>	2	
		1. Виды кредитов, предоставляемых физическим лицам		
		2. Овердрафтное кредитование.		
		<b>Семинарское занятие 8,9:</b>	2	
		3. Операции банков по сопровождению кредитов		
4. Пролонгация кредитов.				

**Раздел 2. Операции банка – как основа бизнес-деятельности**

<p>Тема 2.1 Привлечение денежных средств населения во вклады</p>	<p>Рынок вкладов. Виды вкладов. Срочные вклады. Вклады до востребования. Условные вклады. Договор банковского вклада. Вклады в рублях и иностранной валюте. Сроки привлечения. Ставки по вкладам. Порядок расчета процентов по вкладам. Условия внесения и снятия денежных средств со счетов клиентов. Ориентация вкладов на различные группы граждан. Сберегательные сертификаты физических лиц. Облигации.</p>	<p><b>Семинарское занятие 10:</b></p>	<p align="center"><b>2</b></p>	
		<p>1. Виды вкладов и их характеристика</p>		
		<p>2. Документальное оформление вкладных операций банка</p>		
		<p>3. Порядок начисления процентов по вкладам</p>		
		<p><b>Семинарское занятие 11,12:</b></p>	<p align="center"><b>4</b></p>	
		<p>1. Условия внесения и снятия денежных средств со счетов клиентов.</p>		
		<p>2. Сберегательные сертификаты физических лиц.</p>		
		<p>3. Облигации</p>		
<p>Тема 2.2. Операции с банковскими пластиковыми карточками</p>	<p>Организация банковского обслуживания, основанная на использовании банковских пластиковых карточек. Виды банковских пластиковых карточек. Дебетовая и кредитовая банковские пластиковые карточки. Преимущества банковской пластиковой карточки как средства расчетов. Возможности проведения расчетов с использованием банковской пластиковой карточки. Спектр услуг, предоставляемых в учреждениях банков. Использование терминалов самообслуживания (инфокиосков) и банкоматов для получения наличных, конвертации денежных средств, распоряжения вкладом, осуществления платежей постоянного характера, оплата услуг интернет-провайдеров, провайдеров мобильной связи.</p>	<p><b>Семинарское занятие 13:</b></p>	<p align="center"><b>2</b></p>	
		<p>1. Организация банковского обслуживания операций с банковскими пластиковыми карточками</p>		
		<p>2. Виды банковских пластиковых карточек, их характеристика</p>		
		<p><b>Семинарское занятие 14,15:</b></p>	<p align="center"><b>4</b></p>	
		<p>1. Порядок проведения расчетов с использованием банковской пластиковой карточки</p>		
		<p>2. Использование терминалов самообслуживания (инфокиосков) и банкоматов</p>		

<p>Тема 2.3. Валютно-обменные операции банков с физическими лицами</p> <p>Консультационно-информационные услуги банков</p>	<p>Экономическая сущность валютно-обменных операций, проводимых банками с физическими лицами. Роль Центрального банка в формировании курсов иностранных валют. Покупка, продажа и конверсия валюты. Обменные курсы. Курсы покупки и продажи. Кросс-курсы. Организация валютно-обменных операций с физическими лицами.</p> <p>Дорожные банковские чеки. Порядок получения. Покупка банковских чеков. Сроки действия. Преимущества в использовании.</p> <p>Виды консультационно-информационных услуг. Их роль в повышении эффективности и качества оказываемых банками услуг. Рекламное сопровождение процесса оказания розничных банковских услуг. Традиционные способы доведения информации до населения об розничных услугах (телевидение, радио, газеты, наружная реклама и др.). Использование мультимедийных средств для доведения информации населения (Интернет, видеозкраны, информационные ленты информагентств и др.). Call-центры и Контакт-центры. Их функции. Услуга «Зеленый номер». Активизация консультационно-информационной работы банка.</p>	<p><b>Семинарское занятие 16:</b></p>	<p><b>2</b></p>	
		<p>1. Экономическая сущность валютно-обменных операций</p>		
		<p>2. Порядок установления обменных курсов банками</p>		
		<p><b>Семинарское занятие 17,18:</b></p>	<p><b>4</b></p>	
		<p>1. Виды консультационно-информационных услуг и их роль в повышении эффективности и качества, оказываемых банками услуг</p>		
		<p>2. Call-центры и Контакт-центры. Их функции.</p>		

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Ковалева Ю.Н. «Банковский бизнес: основы и направления развития»: конспект лекций / Ю.Н. Ковалева. – Донецк: 2017. – (в электронном виде).

2. Методические рекомендации для проведения семинарских занятий по учебной дисциплине «Банковский бизнес: основы и направления развития» (для студентов направления подготовки 38.04.08 «Финансы и кредит», профиль «Банки и банковская деятельность») / сост. Ю.Н. Ковалева. – Протокол заседания кафедры финансовых услуг и банковского дела № 12 от 09.06.2017 г.

3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента по учебной дисциплине «Банковский бизнес: основы и направления развития» (для студентов направления подготовки 38.04.08 «Финансы и кредит», профиль «Банки и банковская деятельность») / сост. Ю.Н. Ковалева. – Протокол заседания кафедры финансовых услуг и банковского дела № 12 от 09.06.2017 г

### **Контрольные вопросы для самоподготовки**

1. Роль и перспективы развития предпринимательства
2. Предпринимательство и бизнес: понятие и особенности деятельности в этих сферах.
3. Проблемы и перспективы развития предпринимательской деятельности.
4. Отличия розничного банковского бизнеса от корпоративного.
5. Понятие банковского бизнеса.
6. Банковская услуга. Банковский продукт. Банковский омбудсмен.
7. Рынок розничных банковских услуг.
8. Маркетинговый подход, технологический подход классификации розничных банковских услуг.
9. Понятия «конкурентоспособность» и «конкуренция».
10. Конкурентная среда рынка розничных банковских услуг.

### **5.2. Перечень основной учебной литературы**

1. Банковское дело : учебник / О.И. Лаврушин [и др.] ; под ред д-ра экон. наук, проф. О. И. Лаврушина. – 6-е изд., стереотип. – М. : КНОРУС, 2012. – 768 с.
2. Лаврушин О.И. Банковское дело: современная система кредитования: учеб. пособие для вузов / О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева, С.Л. Корниенко; под ред. О.И. Лаврушина. – 5-е изд., стереотип. – М.: Кнорус, 2014. – 259 с.
3. Банковское дело: учебник / под ред. Г.Г. Коробовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М: Магистр, 2012. – 550 с.
4. Петров М.А. Банковская конкуренция и ее особенности в России / М.А. Петров. – Саратов: СГСЭУ, 2013. – 600 с.
5. Банковское дело: учебник / под ред. Г. Н. Белоглазковой, Л. П. Кроливецкой. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 592 с.
6. Лапуста М.Г. Предпринимательство: учебник / М.Г. Лапуста. - М: ИНФРА-М, 2012. – 380 с.
7. Малый бизнес. Организация, экономика, управление: учебник/ под ред. В.Я. Горфинкеля, В.А. Швандара. - М: ЮНИТИ-Дана, 2014. – 600 с.
8. Менеджмент малого бизнеса: учебник / под ред. М.М. Максимцова, В.Я. Горфинкеля. – М.: Вузовский учебник, 2011. – 480 с.
9. Рубин Ю.Б. Теория и практика предпринимательской конкуренции: 7-е изд. / Ю.Б. Рубин.- М.: Маркет ДС, 2015. – 400 с.

### **5.3. Перечень дополнительной литературы**

1. Банковское дело : учебник для вузов / [Е. Ф. Жуков и др.] ; под ред. Е. Ф. Жукова, Н.Д. Эриашвили. – М.: ЮНИТИ, 2012. – 547 с.
2. Банковское дело: учебник для вузов / В.И. Колесников [и др.]; под ред. В.И. Колесникова, Л. П. Кроливецкой. – изд. 2-е, стереотип. – М. : Финансы и статистика, 2009. – 476 с.
3. Банковское дело: розничный бизнес: учеб. пособие для вузов / под ред. Г.Н. Белоглазковой, Л. П. Кроливецкой. – М. : КНОРУС, 2010. – 412 с.
4. Буевич С.Ю. Экономический анализ деятельности коммерческого банка: учеб. пособие для вузов / С.Ю. Буевич. – М.: Экономистъ, 2012. – 235 с.
5. Деньги. Кредит. Банки: учебник для вузов / Е.Ф. Жуков [и др.]; под ред. Е.Ф. Жукова. – М.: Банки и биржи : ЮНИТИ, 2012. – 623 с.
6. Юденков Ю.Н. Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски: учеб.-практ. пособие для вузов / Ю.Н. Юденков [и др.] – М. : КНОРУС, 2010. – 317 с.
7. Кураков Л.П. Современные банковские системы: учеб. пособие / Л.П. Кураков, В.Г. Тимирясов, В.Л. Кураков. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Гелиос АРВ, 2010. – 319с.

8. Кочмола К.В. Инвестиционная деятельность коммерческих банков / К.В. Кочмола. М.: Колтур, 2011. – 142 с.
9. Коробов Ю.И. Банковская конкуренция на современном этапе / Ю.И. Коробов // Банковское дело. – 2010. – № 11. – С. 13-16.
10. Меркулова И.В. Деньги, кредит, банки: учеб. пособие для вузов / И.В. Меркулова, А.Ю. Лукьянова. М.: КНОРУС, 2010. – 347 с.
11. Рудакова О.С. Банковские электронные услуги: практикум: учеб. пособие для вузов / О.С. Рудакова, И.В. Рулаков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 111 с.

#### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

<a href="http://www.cbr.ru">http://www.cbr.ru</a> официальный сайт Центрального Банка России
<a href="http://bank.gov.ua/">http://bank.gov.ua/</a> - официальный сайт Национального банка Украины
<a href="http://www.nicex.ru">http://www.nicex.ru</a> - Интернет-страница ММВБ
<a href="http://finance.ua/">http://finance.ua/</a> - Финансовый портал Украины
<a href="http://kontrakty.com.ua">http://kontrakty.com.ua</a> Интернет-издание «Контракты»
<a href="http://banker.ua/">http://banker.ua/</a> - Украинский банковский портал
<a href="http://research.mpra.ru/school/links/">http://research.mpra.ru/school/links/</a> - полный перечень ссылок на источники, содержащие статистическую и аналитическую информацию по темам дисциплины
<a href="http://banki.ua/forum/">http://banki.ua/forum/</a> - Банковский форум
<a href="http://www.uabanker.net/">http://www.uabanker.net/</a> - информационный банковский портал
<a href="http://banks.blox.ua/html">http://banks.blox.ua/html</a> - банковский блог
<a href="http://www.bankit.ru/">http://www.bankit.ru/</a> - банковские новости, банки, кредиты, вклады.
<a href="http://www.banki.ru/">http://www.banki.ru/</a> - информационный портал: банки, вклады, кредиты, ипотека, рейтинги российских банков
<a href="http://www.asros.ru/">http://www.asros.ru/</a> Ассоциация региональных банков России
<a href="http://www.arb.ru/">http://www.arb.ru/</a> - Ассоциация российских банков
<a href="http://www.ibdarb.ru/">http://www.ibdarb.ru/</a> - Институт Банковского Дела Ассоциации Российских Банков
<a href="http://www.kfm.ru/">http://www.kfm.ru/</a> - Федеральная служба по финансовому мониторингу
<a href="http://nfr.gov.ua/">http://nfr.gov.ua/</a> - Сайт Национальной комиссии по государственному регулированию в сфере рынков финансовых услуг
<a href="http://www.smallbusinesses.ru/">http://www.smallbusinesses.ru/</a> - центр информационной поддержки малого бизнеса.
<a href="http://www.nisse.ru/">http://www.nisse.ru/</a> национальный институт системных исследований проблем предпринимательства.

#### **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

##### **7.1. Перечень информационных технологий**

Электронные презентации используются студентами на семинарских занятиях во время докладов. Во время подготовки и для оценки индивидуальной работы осуществляется взаимодействие с обучающимися посредством электронной почты, Skype для проведения дистанционного обучения и консультаций.

##### **7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)**

*Программное обеспечение не применяется*

##### **7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)**

Доступ к электронным библиотечным ресурсам ДонАУиГС <http://vk.com/lib406>.

## 8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций

### 8.1. Виды промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок, осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ.

Основными формами текущего контроля знаний являются:

обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов тем и контрольных вопросов;

решение задач, тестов и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;

выполнение контрольных заданий и обсуждение результатов; участие в дискуссии по проблемным темам дисциплины и оценка качества анализа проведенной научно-исследовательской работы; написание рефератов; самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена и позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине.

### 8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по традиционной шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	E	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

### 8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (традиционной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

#### 8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

*Тесты (примерный вариант).* В каждом из предложенных тестов нужно найти один правильный ответ.

##### Тесты

1. От каких факторов зависит норма сбережений населения в разных странах?
  - А. Степень развития государственных социальных программ для населения.
  - Б. Степень развития программ страхования в стране. Возрастная структура населения.
  - В. А, Б.
  
2. Почему население прибегает к услугам финансовых посредников (банков) при размещении своих сбережений?
  - А. Финансовый посредник обеспечивает мелкому инвестору диверсификацию вложений.
  - Б. Финансовый посредник способен обеспечить мелкому инвестору оптимальное соотношение доходности, ликвидности и риска вложений.
  - В. А, Б.
  
3. Плавающая процентная ставка применяется в современной российской банковской практике для:
  - А. Кредитов физ. лиц.
  - Б. Депозитов физ. лиц.
  - В. А, Б.
  
4. Почему счета и вклады до востребования физ. лиц считаются, тем не менее, сверхпостоянным источником ресурсов коммерческих банков?
  - А. Ставки по вкладам менее чувствительны к колебаниям рыночных ставок по сравнению с недепозитными источниками ресурсов.
  - Б. Размер процентной ставки по вкладам является не единственным фактором выбора вкладчиком банка для открытия вклада.
  - В. А, Б.
  
5. Какая из тенденций прослеживается на современном рынке депозитов?
  - А. Издержки банков по привлечению депозитов растут.
  - Б. Издержки банков по привлечению депозитов уменьшаются;
  - В.  $MR=VC$ .

6. Источником выплат по застрахованным депозитам физ. лиц при банкротстве банка является:
- А. Фонд обязательных резервов в Центральном Банке.
  - Б. Собственный капитал банка.
  - В. Страховые взносы банка в фонд страхования депозитов.
7. Страховым случаем для выплаты вкладчикам страхового возмещения является:
- А. Установление государственными органами моратория на удовлетворение требований кредиторов банка.
  - Б. Отзыв лицензии у банка.
  - В. А, Б.
8. В чем состоит суть метода сложных процентов при начислении процентов на вклад?
- А. Периодическое причисление начисленных процентов к сумме вклада.
  - Б. Периодическое перечисление начисленных процентов на специально открытый для этих целей счет.
  - В. Ни А, ни Б.
9. Факторами кредитоспособности заемщика-физ. лица в мировой банковской практике являются:
- А. Размер и стабильность дохода.
  - Б. Хорошая кредитная история. Рыночная стоимость залога.
  - В. А, Б.
10. Недостатками метода кредитного скоринга являются:
- А. Субъективные предпочтения экспертов в выборе системы показателей кредитоспособности заемщика.
  - Б. Субъективные предпочтения экспертов в назначении удельных весов показателей системы.
  - В. А, Б.
11. Почему создание бюро кредитных историй наиболее актуально для потребительского кредитования?
- А. Кредитная история физ. лица свидетельствует о поведенческом факторе кредитоспособности заемщика.
  - Б. Кредитная история физ. лица позволяет определить степень вероятности невозврата ссуды;
  - В. Кредитная история физ. лица позволяет определить степень и полноту скоринга.
12. Обязательным условием предоставления ипотечного кредита является:
- А. Первоначальный взнос собственных средств заемщика.
  - Б. Оценка рыночной стоимости недвижимости, передаваемой в залог.
  - В. А,Б.
13. Кто является выгодоприобретателем по договорам имущественного и личного страхования
- А. Заемщик.
  - Б. Кредитор. Заемщик с согласия кредитора.
  - В. А, Б.



**Критерии оценки:** все тестовые задания равноценны и в результате правильных ответов на каждый из них можно получить по одному баллу. Итоговая оценка зависит от количества правильных ответов в процентном соотношении:

- "5" (отлично) - 90-100% правильных ответов;
- "4" (хорошо) - 80-89% правильных ответов;
- "3" (удовлетворительно) - 70-79% правильных ответов;
- "2" (неудовлетворительно) - 69% и менее правильных ответов.

#### **Примерные вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине.**

1. Дайте определение розничного банковского бизнеса, опишите организацию и формы управления?
2. Какие виды розничных продуктов и услуг представлены на рынке?
3. Опишите возможные стратегии банков проникновения на розничный рынок.
4. Какие каналы продаж банковских продуктов и услуг используют банки, их эффективность?
5. Приведите примеры маркетинговых исследований.
6. \_ Как влияет сегментирование клиентов на продуктовую и сбытовую политику банка, на ценообразование и тарификацию?
7. Назовите основные направления расширения клиентской базы.
8. Какую технологию привлечения клиентов и основные методы продажи банковских продуктов используют для розничных клиентов?
9. Почему банковская реклама играет значительную роль в развитии клиентской базы?
10. Дайте определение банковского вклада, счета. В чем отличие? Какой порядок начисления и выплаты процентов? В чем состоят особенности заключения договоров банковских вкладов в пользу третьих лиц? В чем заключаются отличия договора банковского вклада, заключенного в пользу третьего лица, от договора банковского вклада, заключенного по доверенности?
11. Каково содержание договора банковского вклада? Назовите ставки налогообложения доходов по вкладам физических лиц? Что определяет налоговую базу для расчета налога на доходы по вкладам физических лиц?
12. За счет каких источников формируется фонд обязательного страхования вкладов? Кто признается физическими лицами - вкладчиками? Какие денежные средства физических лиц подлежат страхованию?
13. Назовите и охарактеризуйте существующие методы привлечения сбережений населения в коммерческие банки.
14. Опишите основные этапы работы при открытии и обслуживании аккредитива.
15. Опишите специфику совершения расчетов с использованием индивидуального банковского сейфа при оплате сделок с недвижимостью в рамках программ кредитования банком физических лиц. Каково содержание договора аренды банковского сейфа?
16. Какие факторы влияют на экономическую эффективность предоставления банками услуг по переводам денежных средств по поручению физических лиц.
17. Назовите и охарактеризуйте этапы кредитного процесса. В чем состоит цель процедуры андеррайтинга?
18. Какие факторы принимаются во внимание при анализе кредитной заявки? Методы минимизации рисков. Приведите примеры.
19. Какие виды обеспечения используют банки?
20. Что понимается под кредитным скорингом? Опишите модель построения.
21. Какие схемы ипотечного жилищного кредитования имеются на рынке?
22. Назовите основные положения обеспечительного и кредитного договоров.
23. В чем состоят основные проблемы развития ипотечного жилищного кредитования в России?
24. Какие виды секьюритизации вы знаете? Опишите их.
25. Какова современная система рефинансирования ипотечных кредитов на российском рынке?
26. Какие формы и методы работы используют банки при работе с проблемными заемщиками?

### ***Методические указания по выполнению контрольной работы***

В ходе выполнения контрольных заданий реализуются следующие учебные цели:

- закрепление полученных студентом теоретических знаний;
- углубление знаний по изучаемой дисциплине;
- формирование навыков исследовательской работы с различными источниками;
- приобретение умения лаконичного письменного изложения своих мыслей научным языком;
- формирование навыков поиска аргументированных доказательств собственной позиции по проблемным вопросам изучаемой дисциплины.

Контрольные задания выполняются после самостоятельного изучения основных положений дисциплины, а так же на основе анализа рекомендованной учебной литературы и нормативно-правового материала. Для более полного и всестороннего раскрытия темы студент может использовать дополнительную литературу, в том числе научную и периодические печатные издания. Контрольная работа состоит из тестовых заданий по основным терминам и понятиям, встречающимся по мере изучения дисциплины и задач.

#### **8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности**

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Банковский бизнес: основы и направления развития» осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля.

Текущий контроль организуется в формах:

- устного опроса (фронтальной беседы, индивидуального опроса, докладов);
- контрольных работ;
- проверки письменных заданий (решения задач, рефератов);
- тестирования.

Промежуточный контроль осуществляется в форме экзамена. Каждая форма промежуточного контроля включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Важнейшей формой поиска необходимого и дополнительного материала по дисциплине «Банковский бизнес: основы и направления развития» с целью доработки знаний, полученных во время лекций, является самостоятельная работа студентов. Именно овладение и изучение студентом рекомендованной литературы создает широкие возможности детального усвоения данной дисциплины.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основы качественной подготовки докладов, сообщений, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Относительно проблематики учебной дисциплины, студентам рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение и углубленная проработка как тем дисциплины, так отдельных вопросов;
- изучение сложных тем учебной дисциплины по конспектам, учебниками и специальной литературе;

- подготовка к контрольным работам и тестированию;
- подготовка по вопросам семинаров, написание рефератов, докладов, тематических сообщений;
- выполнение упражнений, решение задач;
- подготовка и оформление схем, таблиц, презентаций, тестов, кроссвордов.

Для качественной подготовки к семинарским занятиям по каждой теме студенту нужно:

1. Усвоить лекционный материал.
2. Ознакомиться с планом семинара и рекомендованной литературой к нему.
3. При необходимости получить консультации преподавателя по вопросам, касающимся докладов и рефератов.

Обязательной формой самостоятельной работы студентов является написание двух рефератов (по одному из двух разделов, предусмотренных рабочей программой дисциплины). Тематика рефератов приведена к каждой теме. Руководить написанием реферата, проверять и оценивать его будет руководитель семинарских занятий. Лучшие рефераты могут обсуждаться на семинарских занятиях

Реферат (от лат. *referre* -докладывать, сообщать) - краткое точное изложение сущности какого - либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Содержание реферата обычно включает в себя:

- введение, в котором обосновывается актуальность выбранной темы;
- основную часть, раскрывающую тему через выделение в ней аспектов, которые надо сформулировать как отдельные пункты (главы);
- заключение, где подводятся итоги проделанной автором работы;
- список литературы, в котором должно быть не менее 8-10 наименований.

При написании реферата необходимо пользоваться учебниками, справочной литературой, а также обязательным является использование книг, статей из периодических изданий. Библиографический поиск следует начать со знакомства с литературой, рекомендованной к теме учебной дисциплины, близкой к выбранной теме реферата. Объем реферата должен составлять 10-15 страниц.

Содержание основной части реферата предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники.

В заключении излагаются выводы, сделанные студентом в соответствии с целями и задачами, заявленными в исследовании, а также в случае целесообразности, рекомендации, которые вытекают из предмета исследования.

Список использованной литературы и источников включает в себя реально использованную в ходе написания реферата литературу и должен быть оформлен согласно правилам библиографического описания.

### ***Темы рефератов***

1. Формы организации и управления розничным бизнесом в кредитных организациях.
2. Виды и специфика розничных продуктов и услуг.
3. Стратегия проникновения на розничный рынок.
4. Каналы продаж банковских продуктов и услуг.
5. Роль маркетинга при разработке и продвижению розничных банковских продуктов и услуг.
6. Сегментирование клиентов.
7. Продуктовая и сбытовая политики банка.
9. Этапы жизненного цикла продукта. Ценообразование и тарификация.
10. Рынок банковских вкладов физических лиц: перспективы развития.

11. Принципы установления процентных ставок по вкладам физических лиц. Порядок начисления и выплаты процентов по вкладам физических лиц.
12. Общая характеристика видов банковских вкладов.
13. Банковская тайна. Порядок работы со счетами и вкладами физических лиц.
14. Порядок работы с персональными данными клиентов - физических лиц.
15. Права и обязанности участников системы страхования вкладов.
16. Вклады, подлежащие страхованию. Выплата страхового возмещения. Реестр обязательств банка перед вкладчиками.
17. Налог на доходы физических лиц, полученные в результате проведения операций по обезличенным металлическим счетам. Функции банка как налогового агента.
18. Роли банка, как участника платежной системы.
19. Виды денежных переводов, осуществляемых банками по поручению физических лиц
20. Порядок открытия безотзывного покрытого (депонированного) аккредитива. Изменение условий или отзыв аккредитива: процедура получения согласия получателя. Исполнение аккредитива: представление и проверка документов, выплата средств по аккредитиву получателю.
21. Содержание договора аренды индивидуального банковского сейфа. Оплата аренды индивидуального банковского сейфа.
22. Порядок доступа к индивидуальному банковскому сейфу расширенного круга лиц, в том числе при совершении ипотечных сделок.
23. Понятие и виды банковских карт.
24. Расчетные (дебетовые) и кредитные карты.
25. Кредитование с использованием банковских карт. Особенности оформления и использования кредитных карт.
26. Организация кредитного процесса в коммерческом банке.
27. Этапы кредитного процесса.
28. Методы оценки кредитоспособности и платежеспособности.
29. Кредитные риски. Правовые аспекты кредитования.
30. Кредитная история. Взаимодействие с бюро кредитных историй.
31. Особенности ипотечного кредитования.
32. Покупка пулов. Секьюритизация кредитного портфеля.
33. Особенности использования скоринговой модели при рассмотрении кредитных заявок.
34. Понятие потенциально проблемных/проблемных кредитов, причины их образования. Способы и методы взыскания проблемной задолженности.
35. Способы и методы взыскания проблемной задолженности. Внесудебный порядок обращения взыскания задолженности.
36. Особенности работы с проблемными заемщиками. Способы реструктуризации задолженности.

Шкалы оценок:

- 80-100 баллов – оценка «отлично»
- 60-79 баллов – оценка «хорошо»
- 30 -59 баллов – оценка «удовлетворительно»
- 0 -29 баллов – оценка «неудовлетворительно»

**Показатели и критерии оценки реферата**

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1. Новизна реферата	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	Соответствие содержания теме реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал	30
3. Обоснованность выбора источника	круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов)	20
4. Соблюдение требований к оформлению	правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата.	20
5. Грамотность	отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль	10

**Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции**

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

**Методические рекомендации к семинарским занятиям**

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к семинарским занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

## **Перечень вопросов для самостоятельного изучения:**

### *Тема 1. Организация розничного бизнеса. Продвижение розничных услуг банка*

Определения розничной банковской услуги, комплексной банковской услуги, рынка розничных банковских услуг. Основные характеристики, присущие всем розничным банковским услугам. Основные участники рынка банковских услуг. Институциональная структура рынка розничных банковских услуг. Инфраструктура рынка розничных банковских услуг. Перспективы развития новых розничных банковских услуг, с целью улучшения ее потребительских свойств.

Регулирование отношений в сфере розничных банковских услуг рядом законодательными актами, постановлениями Правительства, нормативными правовыми документами, разработанными Национальным банком совместно с другими государственными органами.

Современное состояние сферы розничных банковских услуг в России/Украине в сравнении с зарубежными странами.

Совершенствование организации розничных банковских услуг. Организация продаж розничных банковских услуг на основе самообслуживания. Использование многоканальной и других стратегий продаж розничных банковских услуг. Расширение спектра розничных банковских услуг. Снижение стоимости розничных банковских услуг.

Сегментирование рынка розничных банковских услуг в зависимости от используемой маркетинговой стратегии, имеющихся каналов сбыта и других факторов.

Качество розничной банковской услуги и требования к ней предъявляемые. Факторы измерения качества в банковской сфере. Факторы, влияющие на положительное отношение клиентов к выбору определенных видов розничных банковских услуг. Основные критерии при выборе обслуживающего банка. Гарантия качества розничных банковских услуг. Система управления качеством розничных банковских услуг на всех этапах ее оказания.

Основные процессы, обуславливающие современные тенденции развития рынка розничных банковских услуг в России/Украине и европейских странах. Комплексность банковского обслуживания. Основные факторы, влияющие на развитие рынка розничных банковских услуг.

### *Тема 2. Расчетно-кассовое обслуживание населения*

Виды розничных банковских услуг по расчетно-кассовому обслуживанию населения. Открытие и обслуживание счетов физических лиц. Выплата заработной платы и приравненных к ней платежей. Прием коммунальных платежей. Осуществление денежных переводов через внутрибанковские системы мгновенных переводов, внутривнутриреспубликанские системы и международные платежные системы, оплата услуг сотовой связи. Прием на «инкассо» банковских чеков. Реализация страховых полисов. Операции с ценными бумагами для физических лиц. Продажа и покупка мерных слитков из драгоценных металлов. Продажа памятных монет. Продажа лотерейных билетов и выплата выигрышей по ним. Единое расчетное и информационное пространство. (ЕРИП). Порядок функционирования ЕРИП. Дистанционное обслуживание физических лиц через систему Интернет-банкинг. Системы платежей с использованием электронных денег «Easy Pay», «WebMoney», «Берлио». Эмиссия и распространение электронных денег. Использование и погашение электронных денег.

### *Тема 3. Кредитование физических лиц*

Сущность банковского кредита. Виды и характеристика кредитов, предоставляемых населению. Кредиты на потребительские нужды. Автокредиты. Кредиты на финансирование строительства и приобретения жилья. Система строительных

сбережений. Льготное кредитование. Ипотека. Сроки кредитования. Пролонгация. Овердрафтное кредитование.

Способы обеспечения исполнения обязательств по кредитному договору. Особенности обеспечения возвратности кредита путем залога. Страхование риска не возврата кредита. Оформление залога и поручительства по кредиту. Формирование специального резерва на покрытие возможных убытков по кредитам. Порядок расчета процентов по кредитам.

Формирование кредитной политики банка в соответствии с основными направлениями денежно-кредитной политики.

#### *Тема 4. Привлечение денежных средств населения во вклады*

Рынок вкладов. Виды вкладов. Срочные вклады. Вклады до востребования. Условные вклады. Договор банковского вклада. Вклады в рублях и иностранной валюте. Сроки привлечения. Ставки по вкладам. Порядок расчета процентов по вкладам. Условия внесения и снятия денежных средств со счетов клиентов. Ориентация вкладов на различные группы граждан. Сберегательные сертификаты физических лиц. Облигации.

#### *Тема 5. Операции с банковскими пластиковыми карточками*

Организация банковского обслуживания, основанная на использовании банковских пластиковых карточек. Виды банковских пластиковых карточек. Дебетовая и кредитовая банковские пластиковые карточки. Преимущества банковской пластиковой карточки как средства расчетов.

Возможности проведения расчетов с использованием банковской пластиковой карточки. Спектр услуг, предоставляемых в учреждениях банков. Использование терминалов самообслуживания (инфокиосков) и банкоматов для получения наличных, конвертации денежных средств, распоряжения вкладом, осуществления платежей постоянного характера, оплата услуг интернет-провайдеров, провайдеров мобильной связи и так далее.

#### *Тема 6. Валютно-обменные операции банков с физическими лицами.*

##### *Консультационно-информационные услуги банков*

Экономическая сущность валютно-обменных операций, проводимых банками с физическими лицами. Роль Центрального банка в формировании курсов иностранных валют. Покупка, продажа и конверсия валюты. Обменные курсы. Курсы покупки и продажи. Кросс-курсы. Организация валютно-обменных операций с физическими лицами.

Дорожные банковские чеки. Порядок получения. Покупка банковских чеков. Сроки действия. Преимущества в использовании.

Виды консультационно-информационных услуг. Их роль в повышении эффективности и качества оказываемых банками услуг. Рекламное сопровождение процесса оказания розничных банковских услуг. Традиционные способы доведения информации до населения об розничных услугах (телевидение, радио, газеты, наружная реклама и др.). Использование мультимедийных средств для доведения информации населения (Интернет, видеоз экраны, информационные ленты информагентств и др.).

Call-центры и Контакт-центры. Их функции. Услуга «Зеленый номер». Активизация консультационно-информационной работы банка.

***Рекомендации по работе с литературой.*** Теоретический материал становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему.

Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

**Советы по подготовке к экзамену.** Дополнительно к изучению конспектов лекции необходимо пользоваться учебником. Кроме «заучивания» материала экзамена, очень важно добиться состояния понимания изучаемых тем дисциплины.

С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

При подготовке к экзамену нужно изучить теорию: определения всех понятий и подходы к оцениванию до состояния понимания материала и самостоятельно решить по нескольку типовых задач из каждой темы, которая предполагает решение задач. При решении задач всегда необходимо уметь качественно интерпретировать итог решения.

#### **Критерии оценки для получения оценки по экзамену:**

«Отлично» - студент глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, в ответе увязывается теория с практикой, он показывает знакомство с монографической литературой, правильно обосновывает решение задачи.

«Хорошо» - студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу его излагает, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и решении задач.

«Удовлетворительно» - студент знает только основной материал, но не усвоил его деталей, допускает в ответе неточности, недостаточно правильно формулирует основные законы и правила, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

«Неудовлетворительно» - студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с затруднением выполняет практические задания, не справляется с решением задач

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебные аудитории. Мультимедийный проектор и компьютер. Раздаточный материал к отдельным темам лекций и семинарским занятиям, презентации. Тестовые задания, контрольные.

#### **11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**



### Оформление сведений о дополнении и изменении работы программы учебной дисциплины

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ЦМК, рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются проректором по учебной работе, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переформируется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере университета.

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

### СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 20\_\_/20\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД

[Название дисциплины]

дисциплина

[Код и наименование направления подготовки/специальности/профиль]

направление подготовки/специальность

**ДОПОЛНЕНО** (с указанием раздела РПУД)

**ИЗМЕНЕНО** (с указанием раздела РПУД)

**УДАЛЕНО** (с указанием раздела РПУД)

Реквизиты протокола заседания кафедры от _____ № _____ _____ дата
-------------------------------------------------------------------------