

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

/Шубаева В.Г./

«28» августа 2020 г.

**ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНОЛОГИИ БАНКОВСКОГО
РИТЕЙЛА**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.04.08 Финансы и кредит
Направленность (профиль) программы	Банки и управление активами
Уровень образования	высшего магистратура
Форма обучения	очная

Составитель:

_____ / к.э.н., доцент Зайцева И.Г.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП.....	6
3.	ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	6
4.	ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
5.	СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	8
6.	ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	13
7.	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	14
8.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	19
9.	РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	21
9.1.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	21
9.2.	Материально-техническое обеспечение учебного процесса	22
10.	ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	23
11.	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	23

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины – сформировать у магистрантов целостное представление о содержании, значении и особенностях розничного бизнеса банков и выработать навыки осуществления банковского обслуживания розничных клиентов.

Задачи:

1. познакомить магистрантов с современными актуальными концепциями розничного банковского бизнеса;
2. дать представление о приемах и инструментах, используемых при разработке и реализации банками розничных стратегий;
3. закрепить знания об особенностях розничного банковского бизнеса и его месте в деятельности современного коммерческого банка;
4. сформировать у магистрантов практические навыки предоставления отдельных банковских услуг частным лицам;
5. развить аналитические способности магистрантов, логику, интуицию, умение оценивать ситуацию на рынке банковских услуг, обосновывать сделанные выводы

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 "Инструменты и технологии банковского ритейла", относится к выборным дисциплинам Блока 1 РУП ОПОП, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код и наименование компетенции выпускника	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели освоения компетенции)
способностью интерпретировать результаты финансово-экономических исследований с целью разработки финансовых аспектов перспективных направлений инновационного развития организаций, в том числе финансово-кредитных (ПК-25);	(ПК-25)	Знать: основные направления инновационного развития международного и внутреннего финансового рынка, способы их финансового обеспечения и направления деятельности коммерческих банков на финансовом рынке 3 (ПК-25). Уметь: выявлять приоритетные инновационные направления развития международного и внутреннего финансового рынка и определять их влияние на риски, регулирование и деятельность компаний различного типа в части привлечения и размещения средств У (ПК-25). Владеть: навыками определения инновационных направлений развития международного и внутреннего финансовых рынков и деятельности на нем банков и поиска инструментов для их финансового обеспечения В (ПК-25)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часа.

Форма промежуточной аттестации: зачет- 3 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>I</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 1. Содержание и особенности банковского ритейла	2	3	-	8
Тема 2. Виды банковских услуг для клиентов - физических лиц .	2	3	-	8
Тема 3. Организация кредитования физических лиц	4	8	-	8
Тема 4. Услуги банков по привлечению сбережений населения	2	6	-	8
Тема 5. Услуги по денежным переводам населения	4	6	-	8
Тема 6. Стратегические аспекты банковского обслуживания физических лиц	4	6	-	8
Зачет		2	-	8
Всего по дисциплине:	18	34	-	56

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Содержание и особенности банковского ритейла.

Роль физических лиц как клиентов банка. Характеристика финансовых потребностей частных лиц. Специфика обслуживания банками физических лиц. Факторы выбора банка населением. Розничный бизнес и его место в деятельности современного универсального банка. Тенденции развития современного банковского ритейла. Инновации и их роль в банковском ритейле.

Тема 2. Виды банковских услуг для клиентов - физических лиц

Общая характеристика банковских услуг для населения. Рынок банковских услуг для населения. Нормативно-правовое регулирование банковского ритейла. Общая характеристика групп банковских услуг для населения.

Тема 3. Организация кредитования физических лиц

Понятие потребительского кредитования, основные виды кредитов. Организация процесса потребительского кредитования. Технологии кредитования. Основные подходы к оценке кредитоспособности заемщика – физического лица. Система ипотечного жилищного кредитования, ее элементы. Особенности заключения кредитного договора и

договора ипотеки. Работа банков с проблемными кредитами физических лиц. Банкротство физического лица.

Тема 4. Услуги банков по привлечению сбережений населения

Банковские вклады населения и альтернативные способы привлечения средств. Финансовые инструменты для частных лиц. Инструменты стимулирования сберегательной активности населения. Другие способы привлечения средств частных лиц.

Тема 5. Услуги по денежным переводам населения

Содержание и виды розничных платежей. Банковский счет физического лица. Технологии расчетного обслуживания населения. Платежи с использованием банковских карт. Банковская карта как основа комплексного обслуживания розничных клиентов. Платежи без открытия счетов. Услуги на основе ЭСП. Системы дистанционного обслуживания населения.

Тема 6. Стратегические аспекты банковского обслуживания физических лиц

Розничная стратегия современного универсального банка. Типы ритейловых стратегий банков. Управление розничной клиентской базой. Маркетинговые инструменты банковского ритейла. Организация комплексного обслуживания частных лиц. Экономическая оценка обслуживания банками розничных клиентов: основные подходы.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия.

№ темы	Тема занятия	Вид занятия
1	2	3
1	Банковский ритейл и его роль в деятельности современного универсального банка	Семинарское занятие: дискуссия, обсуждение
2	Тенденции развития рынка ритейловых услуг банков: трансформация инструментов и технологий	Семинарское занятие: дискуссия, обсуждение
3	Организация кредитования физических лиц	Практическое занятие: разбор кейсов, решение задач
4	Услуги банков по привлечению сбережений населения	Практическое занятие: разбор кейсов, решение задач
5	Платежные услуги банков для частных лиц	Практическое занятие: разбор кейсов, решение задач
6	Выбор банком стратегии ритейлового бизнеса.	Семинарское занятие: дискуссия, обсуждение

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ тем ы	Вид самостоятельной работы
1	2
1	Индивидуальное самостоятельное задание. Подготовка презентации, характеризующей основные тенденции развития рынка ритейловых услуг банков.
2	Деловая ситуация «Выбор банка для обслуживания».
3	Решение задач и выполнение практических заданий по вопросам организации кредитования частных лиц
	Деловая ситуация «Выбор инструмента для накопления и сбережения средств».

№ тем ы	Вид самостоятельной работы
	Мини-кейс «Разработка системы ДБО для физических лиц».
4	Работа в малой группе «Определение критериев клиентоориентированности банка».
1,2,3,4	Подготовка к занятиям семинарского типа
1,2,3,4	Подготовка к зачету

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

Для обучающихся заочной формы обучения разработаны методические рекомендации по выполнению контрольных работ. Методические рекомендации включают в себя все виды самостоятельной работы, предусмотренные для успешного освоения дисциплины.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Инструменты и технологии банковского ритейла» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Проблемная лекция Виды банковских услуг для клиентов - физических лиц;
- Анализ конкретных ситуаций, Кейсы по дисциплине:
 1. Мини-кейс «Российский банковский розничный рынок».
 2. Деловая ситуация «Выбор банка для обслуживания».
 3. Деловая ситуация «Выбор инструмента для накопления и сбережения средств».
 4. Работа в малой группе «Определение критериев клиентоориентированности банка».
 5. Мини-кейс «Разработка системы ДБО для физических лиц».
- Групповая дискуссия (проблемный семинар). Выбор банком стратегии ритейлового бизнеса.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронны е ресурсы
Банковское дело : учебник / [Н.П. Радковская и др.] ; под ред. Е.В. Тихомировой, Н.П. Радковской .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 236 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unicon.ru	основная	103	ЭБ OPAC.UNEC ON.RU
Деньги, кредит, банки. Финансовые рынки :	основная	82	

учебник : [в 2 частях] Часть 1 / [Гудовская Л.В. и др.] ; отв. ред. С.Ю.Янова .— Москва : Юрайт, 2019 .— 300 с. — Сведения доступны также по Интернету: ЭБС Юрайт.			ЭБС Юрайт
Скляренко В.В. Банковский менеджмент : учебное пособие .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2009 .— 107 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	дополнительная	209	ЭБ ОРАС.UNEC ON.RU
Казимагомедов А. А. Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций : учебник . — Электрон. дан. — Москва : ИНФРА-М, 2019 .— 502 с.	дополнительная	—	ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. В помещениях имеется мультимедийное оборудование, экран, персональный компьютер.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г

2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.