

Правительство Российской Федерации

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
"Национальный исследовательский университет
"Высшая школа экономики"
Банковский институт**

УТВЕРЖДЕНА

Экспертно-методическим советом БИ

председатель:

Р.М.Энтов

_____ (подпись)

« _____ » _____ 2014г.

Программа дисциплины

«Управление розничным банковским бизнесом»

направление 080100.62 "Экономика", профиль «Банковское дело»

Автор программы:

Захарова Н.Ю.

n_zahar@bk.ru

ОДОБРЕНО:

Директор Банковского института

В.М. Солодков

_____ (подпись)

« _____ » _____ 2014г.

Москва, 2014

Настоящая программа не может быть использована другими подразделениями университета и другими вузами без разрешения Банковского института и разработчика программы.

Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину, учебных ассистентов и студентов направления подготовки/ специальности 080100.62 "Экономика", профиль "Банковское дело" изучающих дисциплину «Банковский менеджмент».

Программа разработана в соответствии с:

- образовательным стандартом НИУ ВШЭ по направлению 080100.62 "Экономика";
- образовательной программой 080100.62 "Экономика", профиль "Банковское дело";
- Рабочим учебным планом университета по направлению 080100.62 "Экономика", профиль "Банковское дело".

Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление розничным банковским бизнесом» являются

:

- овладение теоретическими знаниями и практическими знаниями в области управления розничного банка,
- понимание основных продуктов розничного банка, и каналов их предоставления,
- знание принципа учета основных операций розничного банка,
- знание основных норм законодательства, регулирующего деятельность розничного банка,
- овладение навыками оценки кредитной и депозитной базы,
- получение навыков клиентской работы и управления качеством в розничном банке,
- овладение навыками управления качеством в банке,
- формирование понимания маркетинга банковских услуг, вывода на рынок нового продукта,
- получение фундаментальных знаний в области управления розничного банка и практических навыков работы с основными продуктами розничного банка и принципов клиентской работы.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

- Знать:
 - нормы законодательства, регулирующие деятельность розничного банка,
 - основные продукты и каналы их предоставления в розничном банке,
 - принципы системы расчетов в банковском бизнесе,
 - принципы учета кредитно-депозитных операций в розничном банке,
 - принципы работы с кредитным портфелем,
 - основные риски в розничном банковском бизнесе,
 - принципы клиентской работы,
 - анализировать основные направления развития розничного банка,
 - альтернативные платежные системы и инструменты.
- Уметь:
 - оценивать принципы конкурентоспособности в розничном банковском бизнесе,
 - анализировать эффективность продуктов,
 - оценивать риски в розничном банковском бизнесе,
 - формировать стратегию вывода на рынок нового продукта,
 - основные продукты и каналы их предоставления в розничном банке,
 - общаться с клиентом и разрешать конфликтные ситуации.
- Иметь навыки (приобрести опыт):

- работы с кредитным портфелем розничного банка,
- оценки эффективности продаж продуктов розничного банка,
- определения доходности продукта,
- работы с кредитным досье,
- клиентской работы.

В результате изучения дисциплины студент осваивает следующие компетенции:

Компетенция	Код по ФГОС/ НИУ	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции
Общенаучные (ОНК)			
готовность использовать основные законы научных дисциплин в профессиональной деятельности, применять методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования в экономике	(ОНК–1)	Студент: - знает основные микро и макро –экономические показатели, - применяет теоретические знания основных экономических дисциплин для объяснения экономических процессов и явлений, - использует математические методы для анализа экономической информации, - способен обобщать информацию, делать выводы и интерпретировать результаты.	1.Чтение лекций на основе презентации Power–Point, с использованием мультимедийного проектора, 2.Дискуссии на семинарах, 3.Самостоятельное изучение нормативно-правовых актов, учебной литературы и прочих источников информации,
инструментальные (ИК):			
готовность организационно управленческой работе с малыми коллективами	(ИК–3)	Студент: - способен организовать процесс работы в группе и распределить роли в презентации, - демонстрирует навыки общения в группе, - способен мотивировать свою позицию,	Деловая игра, дискуссия в группе при решении бизнес –кейсов, работа на семинаре.
готовность работать с информацией из различных источников	(ИК– 4)	Студент: - показывает и совершенствует навыки работы с различными источниками информации	Работа с рекомендованной литературой и прочими информационными ресурсами, самостоятельный подбор дополнительной информации,

социально–личностные и общекультурные (СЛК)			
способен анализировать социально–значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем	(СЛК–4)	Студент: - понимает глобальные процессы, - формирует свое мнение, - способен делать выводы и влияния макро процессов на деятельность банка и клиентов	Лекции, Семинары, самостоятельная работа с источниками информации.
Умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности	(СЛК–5)	Студент: - демонстрирует знание нормативно-правовых актов,	Изучение нормативно-правовых актов в процессе самостоятельной работы и на лекциях, применение нормативов в бизнес заданиях.
способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь	(СЛК–6)	Студент: -демонстрирует навыки ведения переговоров, - способен мотивировать и отстаивать свою позицию,	Работа на семинарах, Презентация результатов бизнес задания, Деловая игра
Готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе	(СЛК–7)	Студент: - готов принимать мнение других, перенимать опыт, демонстрирует способность достигать компромиссного решения, работать в атмосфере сотрудничества.	Презентация и обсуждение результатов практических заданий, Деловая игра
способен находить организационно–управленческие решения и готов нести за них ответственность	(СЛК–8)	Студент: -готовит заключение в решении бизнес заданий, -демонстрирует способность самостоятельно принимать решения и нести за них ответственность.	Практические занятия, домашняя работа
способен к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства	(СЛК–9)	Студент: - демонстрирует мотивацию и инициативу в решении задач и получении результата, - самостоятельно ищет дополнительные источники информации,	Самостоятельная работа, деловая игра

осознает социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности	(СЛК–11)	Студент: - демонстрирует желание работать в банковской сфере, лояльность, - понимает этику и принципы работы банковского служащего, нормы общения	Лекции и семинары, практические занятия
владеет основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством управления информацией, способен работать с информацией в глобальных компьютерных сетях	(СЛК–13)	Студент: - демонстрирует навыки работы с различными информационными источниками, - осуществляет поиск информации, Использует компьютерные методы работы	- подготовка практических заданий
владеет иностранным языком на уровне, достаточном для разговорного общения, а также для поиска и анализа иностранных источников информации	(СЛК–14)	Студент: - демонстрирует способность воспринимать и анализировать информацию на иностранном языке	Работа с источниками информации на иностранном языке
Профессиональные			
<i>в расчетно–экономической деятельности:</i>			
способен собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально–экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	(ПК–1)	Студент: - демонстрирует способность применять методики расчета экономических показателей , - подбор и анализ информации о деятельности коммерческих банков, - демонстрирует способность применять результаты анализа на практике,	Сбор и обработка информации, анализ информации на практических занятиях
способен выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами	(ПК–3)	Студент, - способен оценивать риски, рассчитывать, эффективность продаж продукта, рассчитывать эффективные ставки, решать экономические задачи	Практические занятия в аудитории,

в аналитической, научно–исследовательской деятельности:				
способен осуществлять сбор, анализ и обработку статистических данных, информации, научно–аналитических материалов, необходимых для решения поставленных экономических задач	(ПК–4)	Студент: - осуществляет анализ информации, демонстрирует способность выделять основу, резюмировать, структурировать информацию,	Анализ деятельности банков и оценка конкурентных преимуществ, SWOT анализ	
в организационно–управленческой деятельности:				
способен организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта	(ПК–11)	Студент: -демонстрирует способность организации работы группы в процессе деловой игры, распределение ролей, поиск компромиссов в группе при принятии совместного решения.	Работа над бизнес кейсами, презентация проекта, участие в деловой игре.	

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина относится к базовой части профессионального цикла дисциплин, обеспечивающих подготовку бакалавров по направлению «Экономика».

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах:

- Макроэкономика, Финансы, Бухгалтерский учет, Банковский менеджмент. Для освоения учебной дисциплины, студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

Знать основы бухгалтерского учета ,

Владеть математическим аппаратом для решения задач,

- Знать принципы финансово-экономического анализа,
- Уметь работать с документами,
- Собирать, обобщать и анализировать большие объемы информации,
- Уметь делать выводы, строить предположения,
- Уметь логически мыслить,
- Владеть английским языком на уровне, позволяющим понимать и анализировать информацию из источников на иностранном языке.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Стратегический менеджмент в коммерческом банке,
- Организация кредитования в коммерческом банке,
- Маркетинг банковских продуктов и услуг.

Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела	Всего часов	Аудиторные часы			Самостоятельная работа
			Лекции	Семинары	Практические занятия	

1	Розничный банковский бизнес. Специфика, принципы организации. Продукты и услуги розничного банка.		1	1	1	2
2	Транзакционный банк. Расчетно-кассовое обслуживание.		1	1		3
3	Организация кредитования в розничном банке.		2	1	1	3
4	Депозитная политика розничного банка.		2	1		3
5	Пластиковые карты.		2			2
6	Управление частным благосостоянием – отдельное направление розничного банка.		2			2
7	Управление филиальной сетью розничного банка.		1			1
8	Инновации в банковском бизнесе.		1			3
9	Маркетинг в розничном банковском бизнесе. Продвижение на рынок нового продукта.		1	1		2
10	Клиентская работа. Управление качеством в розничном банке.		1	1		2
11	Зачет		2			
	Итого	24	17	5	2	24

Формы контроля знаний студентов

Тип контроля	Форма контроля	3 год				Кафедра	Параметры **
		1	2	3	4		
Текущий (неделя)	Контрольная работа	*					Письменная работа 60 минут
	Домашнее задание	*					Эссе
Итоговый	Зачет	*					Деловая игра, 160 минут,

Критерии оценки знаний, навыков

Критерии оценки контрольной работы (10 баллов)

Содержание заданий контрольной работы – 3 задачи (6 баллов – по 2 балла за задачу) и 8 тестовых вопросов (4 балла – по 0,5 балла за тест)

Задача оценивается следующим образом:

- правильно применяется показатель расчета – 0,5 балла,
- правильно сделаны математические расчеты – 0,5 балла,
- очевидна логика применения инструментария, соответствующего изученным теоретическим основам, методам и инструментам анализа – 1 балл,

1) Критерии оценки домашнего задания-эссе.

- умение работать с информацией: подобран и обобщен материал из рекомендованных источников - 1 балл,

- осуществлена работа с дополнительными источниками и информационными ресурсами – 1 балл,

- сделаны выводы, обобщения – 3 балла,

- сформулировано и обосновано собственное мнение по теме – 5 баллов.

2. Оценка деловой игры на тему: Стратегия вывода на рынок нового продукта.

Задание выполняется в составе группы из 4-5 человек. Материалы для выполнения задания (вводная часть, задание) выдаются преподавателем перед началом выполнения деловой игры. По результатам выполнения работы группа защищает и обосновывает сделанные выводы в форме презентации с последующим обсуждением. Оценка распределяется следующим образом: 5 баллов за работу, 5 баллов за защиту.

Критерии оценки работы:

- при выполнении работы продемонстрировано знание теоретических основ – 1 балл,

- сделаны логические предпосылки, дано их обоснование – 1 балл,

- произведен анализ конкурентной среды – 1 балл.

- формирование собственного мнения и обоснование, активность в группе – 2 балл.

Критерии оценки защиты (презентации):

- качество и компоновка слайдов, умение работать с оборудованием и программными продуктами, информационными системами – 1 балл,

- качество выступления, последовательность и грамотность, ясная логика в изложении материала – 1 балл,

- защита позиции, убедительная аргументация, настойчивость в защите своего мнения – 1 балл,

- знание предмета и пройденного материала – 2 балла.

Итоговая оценка за текущий контроль рассчитывается как средневзвешенная по всем видам работ текущего контроля, предусмотренных РУП.

Оценка	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Оценка	5			4		3		2		

Содержание дисциплины

Название раздела	Планы лекций и семинарских занятий	Виды самостоятельной работы	Кол-во часов СМ
Тема 1. Розничный банковский бизнес. Специфика, принципы организации.	<i>Лекция-1час, Семинар-1час.</i> Понятие розничного банка. Развитие рынка потребительского кредитования: основные тенденции: международный опыт и российская специфика. Продукты розничного банка. (транзакционный банк, расчетно-кассовое обслуживание, кредитование,	1. Изучение главы 1 базового учебника. 2. Изучение главы 1,2 основного	

	депозиты, платистиковые карты). Дополнительные услуги (интернет банкинг, телефон-банкинг итд). Конкуренция в розничном банковском секторе. Практическое задание : SWOT анализ розничного банка на основании публичной информации и данных отчетности..	учебника (3)	
Тема 2. Транзакционный банк. Расчетно-кассовое обслуживание.	Лекция-1 час, Семинар-1час. Транзакционный банк. Расчетно-кассовое обслуживание. Организация расчетов в банке. Типы счетов . Банковский клиринг. Типы платежей (локальные, трансграничные). Валютный контроль. Национальная платежная система.		
Тема 3. Организация кредитования в розничном банке.	Лекция-2 часа, Семинар-1час. Кредитование в розничном банке. Сущность и понятие кредита. Основные принципы кредитования (срочность , платность, возвратность). Потребительское кредитование . Типы кредитных продуктов розничного банка (потребительские кредиты, целевые кредиты, авто кредиты, ипотека, кредитование с помощью пластиковых карт , POS-кредитование.) Учет кредитных операций банков. Законодательное регулирование кредитования физических лиц. Требования к заемщику. Модели скоринга. Виды залога. Роль страхования при кредитовании. Оценка рисков при кредитовании физических лиц. Портфельный подход. Формирование портфеля однородных ссуд. Стимулы к погашению кредитов. Работа с невозвратными кредитами. Коллекторские агентства. Бюро кредитных историй. Практическое задание – расчет эффективной ставки по кредиту, выбор наиболее подходящего продукта.		
Тема 4. Депозитная политика розничного банка.	Лекция-2 часа, Семинар-1час. Депозитная политика розничного банка. Депозитная политика банков. Российский и зарубежный опыт. Депозиты как источник ликвидности коммерческого банка. Типы депозитов. Методы ценообразования депозитов. Учет депозитных операций. Депозитное ценообразование.		
Тема 5. Пластиковые карты.	Лекция-2 часа. Пластиковые карты. Сущность и функционал пластиковых карт. Типы пластиковых карт. Эмиссия пластиковых карт. Операции по пластиковым картам. Процессинг платежей по банковским картам. Платежные системы.		

	Принципы безопасности использования пластиковых карт.		
Тема 6. Управление частным благосостоянием.	<i>Лекция-2 часа.</i> Управление частным благосостоянием. Премиум банкинг и его отличие от “Private Banking” – банковского направления по управления частным состоянием. Понятие и сущность “Private Banking, Услуги “Private Banking” . Сопутствующие нефинансовые услуги. Мировой опыт формирования рынка “Private Banking” и российская специфика. Профиль клиента «Private Banking». Принципы банковской тайны и знай своего клиента.		
Тема 7. Управление филиальной сетью розничного банка.	<i>Лекция-2 часа.</i> Филиальная сеть розничного банка. Управление филиальной сетью.		
Тема 8. Инновации в банковском бизнесе.	<i>Лекция-1 час.</i> Инновации в банковском бизнесе. Дистанционное банковское обслуживание. Альтернативные платежные инструменты, системы, электронные деньги.		
Тема 9. Маркетинг в розничном банковском бизнесе. Продвижение на рынок нового продукта.	<i>Лекция - 1 час, Семинар -1 час.</i> Маркетинг в розничном банковском бизнесе. Продвижение на рынок нового продукта.		
Тема 10. Клиентская работа. Управление качеством в розничном банке.	Клиентская работа. Менеджмент качества обслуживания в КБ. Менеджмент качества обслуживания в КБ. Организация обслуживания физических лиц. Оценка степени удовлетворенности клиента. Сопровождение клиентов. Поведение в конфликтных ситуациях. Анализ и обработка жалоб клиентов. Клиентский персонал розничного банка.		

1 Образовательные технологии

В ходе курса наряду с лекциями проводятся семинары и практические занятия, в процессе которых предусмотрено обсуждение, мозговой штурм, решение проблемных ситуаций, формирование стратегии в процессе деловой игры.

Закрепление знаний проходит в процессе самостоятельного анализа литературы и других источников информации и решения практических ситуаций и деловой игры.

2 Методические рекомендации преподавателю

Обучение необходимым знаниям и навыкам происходит с применением следующих методов:

- изложение теоретических основ и практических ситуаций,
- демонстрация слайдов и работа с раздаточным материалом,
- исследование тенденций и анализ бизнес ситуаций,

- овладение и закрепление знаний,
- контроль знаний.

Контроль осуществляется в ходе решения финансово-экономических задач, разбора бизнес ситуаций, подготовки презентации и дискуссии в ходе деловой игры, ответов у доски, контрольной работы, итогового теста.

3 Методические указания студентам

Успешное освоение данной дисциплины подразумевает посещение лекций, активность на семинарах, лекциях, активное участие в деловой игре, самостоятельная работа с литературой.

4 Порядок формирования оценок по дисциплине

Преподаватель оценивает работу студентов на семинарских и практических занятиях: оценивается активность студентов на семинарах в процессе решения в бизнес ситуаций, правильность решения задач, постановки гипотез и формулирования выводов в процессе деловой игры. Оценки за работу на семинарских и практических занятиях преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Накопленная оценка по 10-ти балльной шкале за работу на семинарских и практических занятиях определяется перед промежуточным или итоговым контролем - $O_{аудиторная}$ и конвертируется следующим образом.

Баллы	46-50	41-45	36-40	31-35	26-30	21-25	16-20	11-15	6-10	1-5
Оценка	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Преподаватель оценивает самостоятельную работу студентов: (которые не *включаются в РУП*), - домашние задания, подготовка докладов. Оценки за самостоятельную работу студента преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Накопленная оценка по 10-ти балльной шкале за самостоятельную работу определяется перед промежуточным или итоговым контролем – $O_{сам.работа}$.

Баллы	46-50	41-45	36-40	31-35	26-30	21-25	16-20	11-15	6-10	1-5
Оценка	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Накопленная оценка за текущий контроль учитывает результаты студента по текущему контролю следующим образом:

$$O_{накопленная} = 0,4 * O_{текущий} + 0,3 * O_{ауд} + 0,3 * O_{сам.работа}$$

где $O_{текущий}$ рассчитывается как взвешенная сумма всех форм текущего контроля, предусмотренных в РУП.

5 Оценки итогового контроля выставляются по 10-ти балльной шкале.

Для зачета:

5-балльная шкала	10-балльная шкала
не зачтено	1
	2
	3
зачтено	4
	5
	6
	7
	8

	9
	10

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

1. Базовый учебник

1. Богачева М. Ю. Белецкий М. А. Дадашева О. Ю. Звонова Е. А. Организация деятельности коммерческого банка, Учебник, М, Инфра-М, 2013.

2. Основная литература

1. Деньги, Банки, Кредит, М., КноРус, 2013.
3. Х.Кроксворд., Ф.Абрамсон. Искусство розничного банкинга: факты, аналитика, прогнозы., Гревцов Паблишер, 2010..

3. Дополнительная литература

1. Белоглазова Г.Н, Кроливецкая Л.П., Банковское дело, Учебник для ВУЗов. – Спб.: Питер, 2009.
2. Л.Ван дер Вилен, Виллем ван Альфен, Ю.Берген, Ф.Линдоу, В.Чекулаев «Организация международного управления денежными средствами», м, Олимп-Бизнес, 2009.
3. Криворучко С.В., Лопатин В.А., Национальная платежная система: структура, технологии, регулирование. Международный опыт, российская практика., М., Конорус, 2013,
4. Парфенов К.Г., Банковский план счетов, М., Кнорус, 2012
5. Шеремет А.Д. , Негашев Е.В. Методика финансового анализа деятельности коммерческой организации, — М.: Инфра-М, 2010

Журналы

«Деньги и кредит»

«Банковское дело»

Интернет ресурсы

- Сайт ЦБ РФ www.cbr.ru,
- Сайт Консультант-плюс: www.edu.consultant.ru
- Сайт национальной валютной ассоциации: www.nva.ru
- Сайт ассоциации российских банков www.arb.ru
- www.banki.ru

Нормативно-правовые акты.

1. Гражданский кодекс РФ,
2. Федеральный Закон «О Центральном Банке РФ (Банке России» от 27.06.2002, № 86-ФЗ,
3. Федеральный закон № 173 –ФЗ
4. оь открытии счетов в неуполн банках
5. Федеральный Закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 г. № 395-1
6. Федеральный закон « О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» от 10.12.2003 № 177 ФЗ ,
7. Федеральный закон «О выплатах Банка России по вкладам физических лиц в признанных банкротами банках, не участвующих в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» от 15.07.2004 № 96 –ФЗ,
8. Федеральный закон «О кредитных историях» от 22.12.2004, № 218-ФЗ,
9. Положения ЦБ РФ «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории РФ от 26.03.2004, № 302-П,
10. Положение ЦБ РФ о порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)» от 31.08.1998 № 54-П,

11. Положение ЦБ РФ «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» от 26.03.2004 № 254-П,
12. Положение ЦБ РФ «О порядке начисления процентов по операциям , связанным с привлечением и размещением денежных средств банками, и отражения указанных операций по счетам бухгалтерского учета» от 26.06.1998, № 39-П.
13. Положение Банка России «Об эмиссии платежных карт и об операциях , совершаемых с их использованием» от 24.12.2004 № 266-П с изменениями

Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Наличие достаточного количества посадочных мест,
2. Место преподавателя,
3. Специализированная мебель,
4. Мультимедийный проектор,
5. Компьютер для лекций и практических занятий;
6. Раздаточные материалы для деловой игры и практических упражнений.