

Частное учреждение образования  
«Центр повышения квалификации  
руководящих работников и специалистов  
«Финансово-банковская школа»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор

13.02.2014

  
Д.В.Горюнов

## УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

13.02.2014 №101/2419

г. Минск

обучающих курсов по теме «Розничные  
банковские услуги: базовый курс»,  
36 ак.ч., код программы: CWB

### Цель.

Изучить основные ежедневные операции, совершаемые работниками фронт-офиса банка в белорусских рублях.

### Задачи.

1. Раскрыть основные функции банка и роль работника фронт-офиса.
2. Объяснить и отработать на практике основные ежедневные операции.
3. Изучить характеристики и преимущества основных банковских продуктов и услуг.
4. Развить навыки необходимые для поддержки высокого качества обслуживания.

### Содержание.

1. Роль работника фронт-офиса в банковской системе.
2. Общие вопросы организации кассовой работы в банках.
3. Организация работы по приему платежей в белорусских рублях.
4. Безопасность банковской деятельности и противодействие отмыванию денег.
5. Обеспечение качества обслуживания клиентов.