

УДК 339.138

РАЗВИТИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО КОНТЕНТА БАНКОВ: УСПЕШНЫЕ ПРАКТИКИ И ТРЕНДЫ

Быканова Н.И.

к.э.н., доцент,

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,
Белгород, Россия*

Иванисова К.Э.

студентка,

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет
Белгород, Россия*

Аннотация.

Развитие образовательного контента банков является жизненно важным компонентом повышения финансовой грамотности населения, укрепления доверия к банковским услугам и формирования устойчивого клиентского базиса. В эпоху цифровизации и постоянного обновления технологий финансовые учреждения инвестируют значительные ресурсы в образовательные программы, стараясь таким образом повысить уровень осведомленности клиентов и обеспечить их лучшим пониманием продуктов и услуг. В данной статье рассмотрена необходимость применения банками образовательных программ для различных категорий клиентов, проанализированы успешные практики использования образовательного контента в деятельности отечественных коммерческих банков, определены основные тренды в развитии данного вида банковского маркетинга.

Ключевые слова: российские банки, банковская конкуренция, финансовая грамотность населения, банковские образовательные программы, банковский маркетинг, контент.

DEVELOPMENT OF EDUCATIONAL CONTENT OF BANKS: SUCCESSFUL PRACTICES AND TRENDS

Bykanova N. I.

PhD, Associate Professor,

Belgorod State National Research University,

Belgorod, Russia

Ivanisova K. E.

Student,

Belgorod State National Research University,

Belgorod, Russia

Abstract.

The development of educational content of banks is a vital component of improving the financial literacy of the population, strengthening trust in banking services and forming a sustainable customer base. In the era of digitalization and constant updating of technologies, financial institutions invest significant resources in educational programs, thus trying to increase the level of customer awareness and provide them with a better understanding of products and services. This article examines the need for banks to use educational programs for various categories of clients, analyzes successful practices of using educational content in the activities of domestic commercial banks, and identifies the main trends in the development of this type of banking marketing.

Keywords: Russian banks, banking competition, financial literacy of the population, banking educational programs, banking marketing, content.

Образование – это то, что помогает найти себя и увидеть своё будущее в моменты самых сложных внешних изменений. Именно поэтому сегодня как никогда важно непрерывно учиться, развиваться, а также формировать в себе современные навыки.

Одной из ключевых тенденций является использование интерактивных платформ для онлайн-обучения. Банки внедряют образовательные порталы, где пользователи могут пройти курсы по управлению личными финансами, инвестированию, кредитованию и другим аспектам банковской деятельности, а также образовательные платформы по различным направлениям: от ИТ до творчества. Мобильное обучение, также получившее распространение, позволяет клиентам учиться в удобное для них время и месте с помощью смартфонов или планшетов [3, с.597].

С переходом в цифровую среду возросла и роль персонализации в обучении. Банки используют аналитику данных для создания индивидуализированных образовательных модулей, учитывая интересы, поведение и потребности клиентов. Такие системы предлагают пользователю курсы и материалы, максимально релевантные его текущей ситуации, что способствует глубокому погружению в тему и более эффективному освоению материала.

Банки уделяют огромное внимание разработке образовательных программ для разных сегментов клиентов. Отдельные образовательные треки разрабатываются для начинающих предпринимателей, студентов, пенсионеров и других категорий. Это позволяет банкам не только повысить лояльность определенных групп клиентов, но и укрепить свои позиции на рынке, предлагая всестороннюю поддержку и сопровождение [6].

Для повышения качества и актуальности образовательного контента банки часто вступают в партнерства с университетами, бизнес-школами и независимыми экспертами. Такие сотрудничества позволяют учреждениям сочетать теоретические знания с практическим опытом и предоставлять клиентам информацию, проверенную и подтвержденную в учебных заведениях и профессиональными сообществами.

Предложение программ сертификации после прохождения образовательных курсов становится важным инструментом для повышения

ценности обучения. Получение официального подтверждения навыков и знаний укрепляет доверие клиентов к банку и стимулирует их на дальнейшее обучение. Введение программ лояльности, включающих бонусы или скидки для активных учащихся, также поощряет клиентов к участию в образовательных программах [1, с.40].

Определенную роль в образовательной деятельности банков играют социальные сети и корпоративные блоги. Размещение полезных статей, инфографики, коротких видеороликов и интерактивных постов позволяет привлекать внимание широкой аудитории и распространять знания среди потенциальных и актуальных клиентов.

Рассмотрим на примерах образовательный контент банков. Центральный банк прикладывает значительные усилия для повышения финансовой осведомленности общественности. Он реализует инициативы в области образования, в числе которых разработка учебных программ для школьников и студентов, организация разнообразных мероприятий и вебинаров, доступных для участия в режиме онлайн.

Основой учебной программы служит проект «Финансовая культура», представляющий собой веб-платформу, нацеленную на широкую аудиторию. Этот онлайн-ресурс идеален для всех, кто стремится ознакомиться с основами финансовой грамотности, независимо от предшествующего опыта и знаний в данной области. На сайте доступно объясняются повседневные финансовые вопросы, такие как оформление кредитов, способы эффективного накопления средств и планирование пенсионных отчислений.

Вебинары и семинары для посетителей сайта проводятся на регулярной основе, обеспечивая ценные ресурсы и инструменты для самых разных групп пользователей. Предпринимателям предлагаются специализированные занятия, направленные на сохранение и приумножение капитала, а также на обучение навыкам, необходимым для успешного управления бизнесом. Отдельные программы предусмотрены для тех, кто собирается вложить средства в ценные

бумаги или начать торговать на бирже, а также для любых заинтересованных лиц, желающих углубить свои знания в сфере финансов и научиться владеть личным бюджетом более грамотно [6].

TCS Group Олега Тинькова учредила организацию «Тинькофф образование». Это обучающие программы для школьников от 12 лет, студентов и выпускников. Все курсы связаны с математикой и программированием. Часть семинаров и лекций доступны в интернете, но сами занятия проходят в штаб-квартире банка в Москве. Чтобы попасть на курс, нужно пройти отбор – сдать экзамены. Преподаватели – это сотрудники банка и приглашённые студенты из ведущих вузов страны.

Сбербанк предоставляет ряд образовательных возможностей, поддерживая усилия по обучению и развитию населения в различных областях. «Школа 21» от Сбера – это онлайн школа, где программирование преподают по уникальной методике. Эта школа открыта для всех желающих старше 18 лет, успешно прошедших конкурсный отбор. Особенностью обучения является практический подход «равный равному», предполагающий самостоятельную работу студентов над проектами в отсутствие традиционных менторов и лекций.

Еще один проект Сбербанка – СберУниверситет. Это уникальный образовательный центр, который позволяет тысячам специалистов развивать компетенции будущего и успешно формировать карьеру. В нем создана среда и система образования руководителей для успешной конкуренции в современном мире. Это уникальный баланс очного, дистанционного и электронного форматов обучения, включая Виртуальную школу [5].

Программа DigitalSummer, запущенная в 2022 году, предоставила преподавателям высшего и среднего профессионального образования шанс повысить свою квалификацию. Специально разработанные образовательные треки позволяют преподавателям обновить знания и навыки в областях, связанных с науками о данных, ИТ, кибербезопасностью, высшей математикой, а также социальными науками, экологией и устойчивым развитием.

Также у Сбера имеется возможность стажировки для студентов IT, математических, инженерных, экономических и других специальностей, которая позволяет совмещать работу с учёбой и проходит под руководством опытных наставников [5].

Райффайзенбанк предлагает образовательные программы и стажировки для молодых талантов в Москве и Омске, которые становятся доступными для студентов и выпускников без каких-либо затрат. К тому же, участникам образовательных инициатив Райффайзенбанка предоставляется финансовая стимуляция во время прохождения стажировки.

В Омске Райффайзенбанк открыл Raiffeisen TechCenter – школу разработки, предлагающую трехмесячную стажировку с оплатой. Эта программа ориентирована на старшекурсников и выпускников с техническим, математическим и информационным образованием. Стажировка предусматривает практическое обучение: его участники разрабатывают реальные проекты в кооперации с профессиональными IT-специалистами банка, что дает ценный опыт работы в профессиональной среде [6].

Кроме технической сферы, Райффайзенбанк заботится о развитии навыков в области продаж с помощью программы Райффайзен универ. Эта программа обучения проводится полностью онлайн, и предназначена для обучения эффективным методам и стратегиям продаж. Участникам программы предоставляется возможность применить полученные знания на практике с реальными клиентами, что способствует лучшему усвоению материала и развитию практических навыков взаимодействия с потребителями.

У Газпромбанка есть стажёрская школа frontend разработки по направлению JavaScript React. Это собственный образовательный проект банка, который создан, чтобы готовить технических специалистов для работы в банковских проектах. Для участия в проекте нужны только базовые навыки программирования.

Банк активно вкладывает ресурсы в укрепление образовательной инфраструктуры, особое внимание уделяя молодому поколению. Отражением этого стал заметный проект, ориентированный на детей клиентов премиального сегмента Private Banking. Инициатива представлена в виде инновационного курса под названием «Профессии и технологии будущего», который был впервые введен в 2019 году. Курс специально предназначен для подростков в возрасте от 15 до 17 лет, стремящихся познакомиться с передовыми технологиями, такими как искусственный интеллект и блокчейн. Образовательный процесс происходит на площадке престижного научного центра – Национального исследовательского технологического университета «МИСиС», что обеспечивает высокий уровень подачи материала и практическую ориентированность занятий.

Кроме того, банк расширяет свои усилия по повышению финансовой грамотности, в частности, через программу «Школа финансовой грамотности». Этот проект направлен на обеспечение широкого доступа к качественным образовательным ресурсам и знаниям в области личных финансов, что является ключевым фактором для формирования осознанного отношения к денежным средствам с раннего возраста [2, с.163].

Проанализировав несколько банков на наличие и особенности образовательного контента, можно сделать вывод о том, что лидером по количеству предложений образовательных программ на сегодняшний день является ПАО Сбербанк. Банк может предложить населению большой спектр услуг, для любого возраста, статуса и интересов населения.

Таким образом, современные тренды банковского образовательного контента, включают в себя:

1. Цифровизация образовательных процессов: банки активно развивают онлайн-курсы и мобильные приложения для обучения, используют вебинары, видеокурсы и интерактивные платформы для повышения доступности знаний.

2. Персонализация обучения: создание индивидуальных образовательных маршрутов на основе анализа данных и предпочтений клиентов и сотрудников для максимальной эффективности обучения.

3. Использование игровых технологий: внедрение геймификации позволяет повысить вовлеченность в процесс обучения и способствует лучшему усвоению информации.

4. Фокус на профессиональном развитии сотрудников: курсы и тренинги, направленные на приобретение актуальных навыков в области финтех, анализа данных, кибербезопасности и клиентоориентированности.

5. Социальное партнерство и государственная поддержка: сотрудничество банковских учреждений с образовательными платформами, университетами и государством для разработки специализированных учебных программ.

Прогнозы на 2025 год подразумевают следующее:

1. Углубление интеграции искусственного интеллекта: использование AI для создания адаптивных образовательных программ, персонализированного подхода и автоматизации оценки успеваемости учеников.

2. Рост важности непрерывного образования: банковские учреждения будут еще сильнее стимулировать постоянное образование среди сотрудников в свете быстрых изменений в финансовых технологиях и регулировании.

3. Увеличение масштабов образовательных программ: ожидается расширение географии и предложения онлайн-курсов, а также создание специализированных образовательных центров на базе ведущих банков.

4. Создание открытых образовательных платформ: банки могут инициировать совместные образовательные проекты, облегчая доступ к знаниям и навыкам по ключевым аспектам финансов и экономики.

5. Развитие международных программ: возможно усиление международной кооперации в образовательной сфере для обмена опытом и привлечения передовых практик в российский банковский сектор.

Эволюция образовательного контента банков в России отражает глобальный тренд цифровизации и персонализации обучения. В период до 2025 года можно ожидать дальнейшее развитие и интеграцию новых технологий в обучающие программы, что поможет укрепить финансовую стабильность и развить профессионализм как среди сотрудников банков, так и среди их клиентов.

Итак, как видим из практического опыта, банки на сегодняшний день очень активно работают над созданием, адаптацией и распространением образовательного контента, нацеливаясь на удовлетворение потребностей различных клиентских групп и повышение уровня образования в обществе. Использование современных технологий и приемов, таких как мобильные платформы, персонализация, геймификация и AI, позволяет делать обучение доступным, интересным и практически ориентированным. Успех образовательных инициатив банков во многом оказывает положительное влияние на поведение потребителей, их финансовую независимость и всестороннее развитие.

Библиографический список:

1. Аграфенин Е. В. Апгрейд информационных компетенций педагогов / Е. В. Аграфенин, Г. В. Мельникова // Образование и воспитание. – 2021. – № S2-1(33-1). – С. 39-43.
2. Заварзин Н. П. Актуальные онлайн форматы информационно-просветительного досуга подростков / Н. П. Заварзин // Экономика, прикладная информатика, гуманитарные науки: современные тренды и перспективы развития, 2021. – С. 160-164.
3. Ляшенко В. А. Создание социально-образовательных проектов как фактор повышения конкурентоспособности банков на рынке финансовых услуг / В. А. Ляшенко // Проблемы управления, экономики, политики и права в современных реалиях, 2023. – С. 597-603.

4. Прядко С.Н., Кучерявенко С.А., Быканова Н.И. Цифровой маркетинг: контент-анализ предпосылок формирования и развития // КАНТ. – 2023. – №2(47). – С. 74-79.

5. Образование со Сбером: банк инвестирует в качество и доступность образования для населения нашей страны [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://www.perm.kp.ru/daily/27440.5/4641802/> (Дата обращения 17.11.2024).

6. Чему банки нас учат: образовательные проекты кредитных организаций [Электронный ресурс]. – Режим доступа - URL: https://finuslugi.ru/navigator/nakopit-i-sohranit/stat_chemu_banki_nas_uchat_obrazovatelnye_proekty_kreditnyh_organizacij (Дата обращения 17.11.2024).

Оригинальность 81%