

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.06.2023 13:36:18
Уникальный программный ключ:
4c46f2d9dda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Чувашский государственный аграрный университет"

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра Финансов и кредита

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной
и научной работе



Л.М. Корнилова

14.06.2023 г.

Б1.В.ДВ.02.02

Цифровые технологии в сервисе

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в банках

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216

в том числе:

аудиторные занятия 80

самостоятельная работа 100

часов на контроль 36

Виды контроля:

экзамен

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Неделя	17 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	48	48	48	48
В том числе инт.	16	16	16	16
Итого ауд.	80	80	80	80
Контактная работа	80	80	80	80
Сам. работа	100	100	100	100
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

канд. экон. наук, доц., Алексеева Н.В.

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) "Цифровые технологии в сервисе" в основу положены:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).
2. Учебный план: Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в банках, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ от 14.06.2023 г., протокол № 17.

Рабочая программа дисциплины (модуля) проходит согласование с использованием инструментов электронной информационно-образовательной среды Университета.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Корнилова Л.М.

Заведующий выпускающей кафедрой Алексеева Н.В.

Председатель методической комиссии факультета Филиппова С.П.

Директор научно-технической библиотеки Викторова В.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	овладение базовыми специальными знаниями, умениями и навыками в сфере современных технологических подходов и механизмов предоставления банковских продуктов и услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.В.ДВ.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Организация деятельности казначейства банка
2.1.2	Организация наличного и безналичного денежного оборота
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Международные валютно-расчетные банковские операции
2.2.2	Организация деятельности коммерческого банка
2.2.3	Организация расчетно-платежных услуг
2.2.4	Производственная практика, проектно-технологическая практика
2.2.5	Банковский маркетинг
2.2.6	Производственная практика, организационно- управленческая практика
2.2.7	Технология обслуживания в кредитных организациях
2.2.8	Банковские техника и оборудование
2.2.9	Организация банковского кредитного обслуживания
2.2.10	Программные продукты в сфере услуг
2.2.11	Финансовый мониторинг в банковской сфере
2.2.12	Имиджелогия
2.2.13	Организация продвижения банковских услуг
2.2.14	Организация работы с залоговым имуществом в рамках кредитования
2.2.15	Организация розничного банковского обслуживания
2.2.16	Основы оценочной деятельности
2.2.17	Деловые коммуникации в сфере услуг
2.2.18	Делопроизводство в сфере услуг
2.2.19	Производственная практика, преддипломная практика
2.2.20	Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-4. Способен обеспечивать взаимодействие с потенциальными потребителями финансовых услуг с целью выявления платежеспособного спроса, осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов, самостоятельно обратившихся за финансовой консультацией, в том числе в условиях необходимости регулирования конфликтной ситуации	
ПК-4.1 Владеет теоретическими знаниями в области операционного и информационного обслуживания клиентов	
ПК-4.2 Проводит экспертизу и диагностику CRM-систем	
ПК-5. Способен работать с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации, в том числе оценивать характер и содержание данных сообщений	
ПК-5.1 Работает с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений, исходящих от организации	
ПК-5.2 Оценивает характер и содержание сообщений, исходящих от организации	
ПК-7. Способен формировать, развивать и планомерно поддерживать долгосрочные отношения с клиентами, осуществляя эффективный выбор форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации	
ПК-7.1 Формирует, развивает и поддерживает долгосрочные отношения с клиентами	
ПК-7.2 Разрабатывает проектную документацию с применением компьютерного моделирования и проектирования для осуществления эффективного выбора форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основы операционного и информационного обслуживания клиентов;

3.1.2	- характер и содержание сообщений, исходящих от организации;
3.1.3	- современные актуальные продукты, предлагаемые клиентам банками;
3.1.4	- основы функционирования современных банковских технологий;
3.1.5	- основы работы с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений;
3.1.6	- сферы, способы, возможности и риски применения современных банковских технологий.
3.2	Уметь:
3.2.1	- проводить экспертизу и диагностику CRM-систем;
3.2.2	- обосновывать свой выбор банковских продуктов;
3.2.3	- уметь разрабатывать и оценивать банковские продуктовые и технологические инновации;
3.2.4	- собирать, обобщать и анализировать статистические данные, характеризующие состояние банковских инноваций, используемые в зарубежной и отечественной банковской практике;
3.2.5	- формировать, развивать и планомерно поддерживать долгосрочные отношения с клиентами;
3.2.6	- работать с программными комплексами по управлению клиентскими отношениями, носителями информационных сообщений;
3.2.7	- использовать новые платежные средства при текущих расчетах в традиционной и электронной экономике..
3.3	Иметь навыки и (или) опыт деятельности:
3.3.1	- анализа рынка современных банковских услуг,
3.3.2	- сегментирования рынка банковских услуг и технологий с точки зрения различных критериев;
3.3.3	- осуществлять операционное и информационное обслуживание клиентов, самостоятельно обратившихся за финансовой консультацией;
3.3.4	- разработки проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования для осуществления эффективного выбора форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации;
3.3.5	- дифференцирования банковских технологий с позиций специфики и возможности их применения.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Прак. подг.	Примечание
Раздел 1. Сущность, классификация и история финансовых инноваций. Место цифровых технологий в современных организациях сервиса							
Тема 1. Эволюция внедрения, современное содержание и преимущества реализации цифровых технологий в сервисе. Сущность и виды финансовых инноваций. /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	
Тема 1. Эволюция внедрения, современное содержание и преимущества реализации цифровых технологий в сервисе. Сущность и виды финансовых инноваций. /Пр/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	оценка выступлений, тестирование, выполнение заданий
Тема 2. Историческая трансформация от традиционного банкинга к цифровому /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	
Тема 2. Историческая трансформация от традиционного банкинга к цифровому /Пр/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	оценка выступлений, тестирование, выполнение заданий
Тема 3 Практика реализации цифровых технологий в современных организациях сервиса /Лек/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	

Тема 3 Практика реализации цифровых технологий в современных организациях сервиса /Пр/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	оценка выступлений, тестирование, выполнение заданий
СРС по разделу 1. /Ср/	3	30	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	0	0	Проверка конспектов, выполненных заданий.
Раздел 2. Дистанционное банковское обслуживание как направление цифровизации сервисных услуг							
Тема 4. Необходимость, содержание и характеристика видов дистанционного обслуживания в банковском бизнесе /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	
Тема 4. Необходимость, содержание и характеристика видов дистанционного обслуживания в банковском бизнесе /Пр/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	оценка выступлений, тестирование, выполнение заданий
Тема 5. Практика применения систем дистанционного банковского обслуживания и обеспечивающих технологий в деятельности ведущих банков. /Лек/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	
Тема 5. Практика применения систем дистанционного банковского обслуживания и обеспечивающих технологий в деятельности ведущих банков. /Пр/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	4	0	Учебная дискуссия
Тема 6. Внутренний аудит и менеджмент операционных рисков системы дистанционного банковского обслуживания /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	
Тема 6. Внутренний аудит и менеджмент операционных рисков системы дистанционного банковского обслуживания /Пр/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	
Тема 7. Направления регулирования электронного банкинга /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	
Тема 7. Направления регулирования электронного банкинга /Пр/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	оценка выступлений, выполнение заданий
СРС по разделу 2. Дистанционное банковское обслуживание как инструмент модернизации банковских услуг /Ср/	3	20	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	0	0	Проверка конспектов, выполненных заданий.
Раздел 3. Применение цифровых технологий в современном банковском сервисе							
Тема 8. Современные банковские продукты и услуги для физических лиц /Лек/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	4	0	Проблемная лекция
Тема 8. Современные банковские продукты и услуги для физических лиц /Пр/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	оценка выступлений, тестирование, выполнение заданий

Тема 9. Современные банковские продукты и услуги для юридических лиц /Лек/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	2	0	Проблемная лекция
Тема 9. Современные банковские продукты и услуги для юридических лиц /Пр/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	4	0	Деловая игра
СРС по разделу 3. Современные банковские продукты и услуги /Ср/	3	20	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	0	0	Проверка конспектов, выполненных заданий.
Раздел 4. Экосистемы финансово-кредитных институтов как новая модель реализации цифровых технологий							
Тема 10. Современные модели развития банка: традиционный универсальный банк, банк-монолайнер, банк, развивающийся в парадигме экосистемы /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	
Тема 10. Современные модели развития банка: традиционный универсальный банк, банк-монолайнер, банк, развивающийся в парадигме экосистемы. /Пр/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	оценка выступлений, выполнение заданий
Тема 11. Элементы и риски экосистемы современного банка /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	
Тема 11. Элементы и риски экосистемы современного банка /Пр/	3	4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	2	0	Учебная дискуссия
Тема 12. Построение и особенности экосистем других финансов-кредитных институтов /Лек/	3	2	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	
Тема 12. Построение и особенности экосистем других финансов-кредитных институтов /Пр/	3	6	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	оценка выступлений, выполнение заданий
СРС по разделу 4. Экосистема как новая модель развития банка /Ср/	3	30	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3	0	0	Проверка конспектов, выполненных заданий.
Экзамен /Экзамен/	3	36	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-5.1 ПК-5.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

не предусмотрено

5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Сущность, классификация и история финансовых инноваций
2. Технологические и продуктовые банковские инновации
3. Цель, содержание и достижения цифровых технологий в деятельности организаций сервиса.
4. Эволюция внедрения цифровых технологий в сервисе.
5. Цифровые технологии в деятельности финансово-кредитных институтов.
6. Стратегии разработки финансовых инноваций.
7. Виды стратегий. Преимущества и недостатки стратегии быстрого реагирования и стратегии предложения.
8. Этапы процесса разработки финансовой инновации.
9. Инновационная деятельность коммерческих банков.

10. Историческая трансформация от традиционного банкинга к цифровому
11. Эволюция внедрения, современное содержание дистанционного обслуживания в банковском бизнесе
12. Преимущества дистанционного обслуживания в банковском бизнесе.
13. Дистанционное банковское обслуживание как направление цифровизации сервисных услуг
14. Необходимость и содержание дистанционного обслуживания в банковском бизнесе
15. Характеристика видов дистанционного обслуживания в банковском бизнесе
16. Практика применения систем дистанционного банковского обслуживания ведущих банков.
17. Интернет-банкинг: сущность и элементы.
18. Цифровые технологии при предоставлении страховых услуг
19. Менеджмент операционных рисков системы дистанционного банковского обслуживания
20. Сущность и направления регулирования электронного банкинга
21. Современные банковские продукты и услуги для физических лиц. Общая характеристика.
22. Виды пластиковых карт. Современные услуги и возможности по платежным картам для физических лиц.
23. Преимущество и недостатки электронных банковских услуг перед традиционными услугами.
24. Сравнительная характеристика различных видов электронного банкинга. Группы банков предоставляющие услуги посредством электронного банкинга.
25. Off-line и on-line режим дистанционного банковского обслуживания. Конкурентные преимущества банка при использовании дистанционного банковского обслуживания.
26. Операции, осуществляемые клиентами банка в порядке самообслуживания. Преимущества и недостатки «home banking». Факторы, влияющие на развитие банковских операций на дому.
27. Система «Банк-Клиент»: задачи, преимущества и недостатки использования. Функциональные подсистемы: «Банк», «Клиент», подсистемы информационного обмена.
28. Порядок осуществления расчетов в системе «Банк-Клиент». Назначение и хранение электронной подписи. Электронные документы как основание для осуществления бухгалтерской деятельности.
29. Процедуры обеспечения безопасности и конфиденциальности расчетов в системе «Банк-Клиент». Пакет документов банка и клиента для обмена данными в системе «Банк-Клиент».
30. Функции системы «Банк-Клиент»: платежные, справочно-информационные, почтовые и специализированные.
31. Понятие Интернет-банкинга. Виды Интернет-систем. «Интернет-банки» и «чистые интернет-банки»: сущность и различие.
32. Услуги, предоставляемые банкам через Интернет. Операции управления счетами через Интернет.
33. Преимущества Интернет-банкинга перед другими формами банковского обслуживания.
34. Нормативно-правовая база эмиссии и эквайринга банковских пластиковых карт. Модели функционирования карточного бизнеса.
35. Определение платежной системы, характеристика всех ее элементов.
36. Выполняемые функции платежной системой для своих членов. Основные международные и национальные платежные системы.
37. Действующие модели пластикового бизнеса в России. «Плюсы» и «минусы» зарплатной модели для ее участников.
39. Использование «портфельного» подхода при реализации зарплатной модели карточного бизнеса.
40. Перспективные платежно-расчетные инструменты
41. Формы электронных денег. Эмиссия и обращение электронных денег. Отличительные критерии систем электронных денег.
42. Виды электронных платежных систем и степень участия в них коммерческих банков. Отличие электронных денег от традиционных банковских пластиковых карт.
43. Совершенствование электронных денег как инструмента оказания электронных банковских услуг. Перспективы развития электронных денег.
44. Современные банковские продукты и услуги для юридических лиц
45. Понятие и ограничения использования экосистемы банка
46. Современные банковские продукты и услуги для юридических лиц.
47. Современные кредитные и расчетные продукты для корпоративных продуктов.
48. Современные модели развития банка: традиционный универсальный банк, банк-монолайнер, банк, развивающийся в парадигме экосистемы.
49. Элементы и риски экосистемы современного банка
50. Построение экосистем в организациях сервиса.

5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)

не предусмотрена

5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

доклады, тестирование, выполнение заданий.
Задания, обязательные для выполнения
Задание 1. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:
1.Какие виды карт используются в банковской деятельности? Дайте им развернутую характеристику. Какой вид пластиковых карт более перспективен в России?
2.Какие проблемы сдерживают внедрение пластиковых карт в России?
Задание 2. Используя данные Интернет-сайта www.visarussia.ru , проследите динамику развития и внедрения пластиковых карт платежной системы Visa в нашей стране за последние три года.
Задание 3. Используя данные периодической печати и сети Интернет, проанализируйте рынок пластиковых карт в России. Какие платежные системы являются наиболее популярными? Каковы преимущества таких платежных систем?
Задание 4. Рассмотрите любые три автоматизированные банковские системы

Задание 5. Используя данные сайта <http://gamma-center.ru/>, www.dors.ru рассмотрите существующие виды оборудования для автоматизации операций с наличными.

Задание 6. Используя данные официального сайта ЦБ РФ www.cbr.ru, проследите динамику эмиссии и эквайринга пластиковых карт российскими коммерческими банками за последние три года. Постройте график, сделайте соответствующие выводы.

Задание 7. Сравните особенности таких способов дистанционного обслуживания, как Банк-Клиент и Интернет-Клиент.

Задание 8. Сравните тарифы по обслуживанию пластиковых карточек (в том числе по зарплатным проектам) в нескольких федеральных и региональных банках.

Дополнительные задания

Задание 1. Рассмотрите новые услуги и продукты, которые в настоящее время внедряются банками с помощью сети Интернет. Сделайте выводы о целесообразности и эффективности их применения в нашей стране.

Задание 2. Охарактеризуйте систему межбанковских расчетов SWIFT. Каким критериям должны удовлетворять банки, желающие вступить в данную систему?

Задание 3. Составьте кроссворд, используя основные термины и понятия дисциплины.

Задание 4. Охарактеризуйте практику применения систем дистанционного банковского обслуживания физических лиц по ведущим банкам. Сделайте выводы о конкурентных преимуществах каждого банка.

Задание 5. Сделайте обзор зарубежного опыта внедрения и функционирования банковских экосистем. Выделите риски их функционирования.

Темы докладов

1. Виды пластиковых карт, используемых российскими коммерческими банками
2. Банковские пластиковые карты, их виды и классификация
3. Анализ практики и динамики применения расчетов пластиковыми картами.
4. Анализ региональных карточных программ.
5. Российские и международные платежные системы.
6. Карточные продукты, эмитируемые региональными коммерческими банками.
7. История развития расчетов с помощью пластиковых карт
8. Технология изготовления пластиковых карт
9. Современное состояние и проблемы развития рынка пластиковых карт
10. Интернет-банкинг как один из способов дистанционного банковского обслуживания.
11. Виды дистанционного банковского обслуживания.
12. Телефонный банкинг – способ дистанционного банковского обслуживания.
13. Система «Клиент-банк», принципы организации.
14. Виртуальные банки – банки будущего.
15. Современные модели развития банка: традиционный универсальный банк, банк-монолайнер, банк, развивающийся в парадигме экосистемы.
16. Элементы и риски экосистемы современного банка
17. Маркетинг взаимоотношений и потребительская лояльность по банковским продуктам и услугам в рамках построенной экосистемы банка
18. Дистанционное банковское обслуживание как инструмент модернизации банковских услуг.
19. Менеджмент операционных рисков системы дистанционного банковского обслуживания.
20. Практика применения систем дистанционного банковского обслуживания ведущих банков.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Ю.М. Склярской Ю.М.	Банковское дело: учебник	Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун- та, 2017	Электрон ный ресурс
Л1.2	Палий А. В.	Комбинационные цифровые устройства: учебное пособие	Ростов н/Д: ЮФУ, 2017	Электрон ный ресурс

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Ольхова Р. Г.	Банковское дело: управление в современном банке: учебное пособие	М.: КноРус, 2012	0
Л2.2	Костерина Т. М.	Банковское дело: учебник для бакалавров	М.: Юрайт, 2013	0

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Журнал «Банковское дело»
----	--------------------------

Э2	Журнал «Финансы»
Э3	Аналитическое агенство Банки.ру
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Справочная правовая система КонсультантПлюс
6.3.1.2	Электронный периодический справочник «Система Гарант»
6.3.1.3	MozillaFirefox
6.3.1.4	SuperNovaReaderMagnifier
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Электронная библиотечная система издательства «Лань». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://e.lanbook.com
6.3.2.2	Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента»). Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://www.studentlibrary.ru
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM. Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://znanium.com/
6.3.2.4	Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru ». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. https://www.biblio-online.ru/
6.3.2.5	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ». Полнотекстовый, обновляемый. Доступ по локальной сети академии

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
Аудитория	Вид работ	Назначение	Оснащенность
456		Учебная аудитория	Доска ученическая настенная трехэлементная (1 шт.), стол ученический (45 шт.), стул ученический (81 шт.), демонстрационное оборудование (проектор Toshiba x2000 (1 шт.), полотно рулонное на штативе Classic Libra (1 шт.), ноутбук Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
446		Учебная аудитория	Доска классная (1 шт.), стол компьютерный(11 шт.), стул ученический (24 шт.), стол ученический (7 шт.), полотно рулонное на штативе (1 шт.), белая лаковая магнитно-маркерная доска (1 шт.), компьютер Philips 206 V3LSB2 (10 шт.), проектор ACER P1273B
65a		Учебная аудитория	Стол комбинированный для операционистов(учебный) (2 шт.), флипчарт 70*100 на треноге Attache (1 шт.), стол для зала ожидания (4 шт.), стол угловой для кассира (учебный) (1 шт.), модульный диван на 10 мест (учебный) (1 шт.), кресло SAMBA CHROME/SILVER (учебный) (3 шт.), кресло SILVIA ARM (учебный) (2 шт.), роутер D-Link NO:DIR(учебный) – 300 (1 шт.), терминал «Россельхозбанк» (1 шт.), демонстрационное оборудование (Personal Computer Aspire C 22-865 series(учебный) (2 шт.), телевизор LG 43LJ10V LED (1 шт.), моноблок MSI и учебно-наглядные пособия
61a		Помещение для самостоятельной работы	Столы (4 шт.), стулья (4 шт.), компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (4 шт.).
123		Помещение для самостоятельной работы	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации(19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличитель Optelec Wide Screen (1 шт.)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного и итогового форм контроля.

Система знаний по дисциплине «Цифровые технологии в сервисе» формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники и учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизация своих теоретических знаний.

Для освоения дисциплины студентам необходимо:

1. Посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины. Студенту важно понять, что лекция есть своеобразная творческая форма самостоятельной работы. Надо пытаться стать активным соучастником лекции: думать, сравнивать известное с вновь получаемыми знаниями, войти в логику изложения материала лектором, следить за ходом его мыслей, за его аргументацией, находить в ней кажущиеся вам слабости. Во время лекции можно задать лектору вопрос, желательно в письменной форме, чтобы не мешать и не нарушать логики проведения лекции. Слушая лекцию, следует зафиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома. На свежую голову (пока еще лекция в памяти) надо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить, до конца понять. Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. Тогда полезно обращаться и к учебнику. Лекция и учебник не заменяют, а дополняют друг друга.
2. Посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. Задание к практическому занятию выдает преподаватель. Задание включает в себя основные вопросы, задачи, тесты и рефераты для самостоятельной работы, литературу. Практические занятия начинаются с вступительного слова преподавателя, в котором называются цель, задачи и вопросы занятия. В процессе проведения занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На практических занятиях решаются конкретные задачи, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Студенты, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются на консультацию к преподавателю. Практическое занятие заканчивается подведением итогов: выводами по теме и выставлением оценок.
3. Систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение нормативных документов, материалов учебников и научных статей, написание докладов, рефератов, эссе. Задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем.
4. Под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам.
5. При возникающих затруднениях при освоении дисциплины «Цифровые технологии в сервисе», для неуспевающих студентов и студентов, не посещающих занятия, проводятся еженедельные консультации, на которые приглашаются неуспевающие студенты, а также студенты, испытывающие потребность в помощи преподавателя при изучении дисциплины.

При изучении дисциплины «Цифровые технологии в сервисе» следует усвоить:

- сущность и виды финансовых инноваций; место цифровых технологий в деятельности организаций сервиса;
- современные технологии предоставления продуктов и услуг организациями сервиса;
- содержание и построение экосистем финансово-кредитных организаций.

Рекомендации по подготовке к лекциям. При подготовке к очередному лекционному занятию необходимо:

1. Максимально подробно разработать материал, излагавшийся на предыдущем лекционном занятии, при этом выделить наиболее важную часть изложенного материала (основные определения и формулы).
2. Постараться максимально четко сформулировать (подготовить) вопросы, возникшие при разборе материала предыдущей лекции.
3. Сравнить лекционный материал с аналогичным материалом, изложенным в литературе, попытаться самостоятельно найти ответ на возникшие при подготовке вопросы.

Желательно:

1. Изучая литературу, ознакомиться с материалом, изложение которого планируется на предстоящей лекции.
2. Определить наиболее трудную для вашего понимания часть материала и попытаться сформулировать основные вопросы по этой части.

Изучение наиболее важных тем или разделов учебной дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают: контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям. При подготовке к практическим занятиям необходимо:

1. Выучить основные формулы и определения, содержащиеся в лекционном материале.
2. Уточнить область применимости основных формул и определений.
3. Приложить максимум усилий для самостоятельного выполнения домашнего задания.
4. Максимально четко сформулировать проблемы (вопросы), возникшие при выполнении домашнего задания.

Желательно:

1. Придумать интересные на ваш взгляд примеры и задачи (ситуации) для рассмотрения их на предстоящем практическом занятии.
2. Попытаться выполнить домашнее задание, используя методы, отличные от тех, которые изложены преподавателем на лекциях (практических занятиях). Сравнить полученные результаты.

Требования, предъявляемые к выполнению контрольных заданий. При выполнении контрольных заданий следует:

1. Получить четкий ответ на все вопросы, содержащиеся в контрольном задании.
2. Максимально четко изложить способ выполнения контрольного задания.
3. Оформить задание в соответствии с предъявленными требованиями.
4. По возможности, осуществить проверку полученных результатов.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты могут готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов. Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования и экзамена. Тестирование организовывается в компьютерных классах. Подготовка к экзамену предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов практических занятий.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 (МУ к ФОС).docx

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____