Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Анатольевна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 13.11.2026 22:07:31
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfee392f7224a676a271d2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

КАФЕДРА БАНКОВСКОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ Крылова Л.В.
(подпись) (фамилия, инициалы)
«25» 03 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.18 СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
(шифр, название дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки	38.00.00 Экономика и управление (код, наименование)
Образовательная программа высшего образования	программа бакалавриата
Направление подготовки	38.03.01 Экономика (код, наименование)
Профиль	Банковское дело (код, наименование)
Институт	учета и финансов
Форма обучения, курс	очная форма обучения, 4 курс очно-заочная форма обучения, 5 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Стандарты качества банковской деятельности» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, профилю: Банковское дело разработана в соответствии с ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года.

Разработчик:_ Лазарева Инна Евгеньевна, доцент кафедры банковского дела, кандидат экономических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры банковского дела
Протокол от «10» 02 2026 года № 11

Зав. кафедрой

_____ Попова И.В.
(подпись) (фамилия, инициалы)

СОГЛАСОВАНО

Директор института учета и финансов

_____ Тымчина Л.И.
(подпись) (фамилия, инициалы)

«24» 02 2026 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «25» 03 2026 года № 8

Председатель_____ Крылова Л.В.
(подпись) (фамилия, инициалы)

©Лазарева И.Е., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки/ специальностей, направление подготовки/ специальность, профиль/ специализация/ магистерская программа, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>очно-заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td>Количество зачетных единиц – 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление</td><td colspan="2">часть, формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Модулей – 1</td><td rowspan="4">Направление подготовки 38.03.01 Экономика Профиль: Банковское дело</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Смысловых модулей – 2</td><td>4-й</td><td>5-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>7-й</td><td>9-й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов – 108</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>32 часов</td><td>16 часов</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 2,56; самостоятельной работы обучающегося – 3,34.</td><td rowspan="6">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td colspan="2">Практические и семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>14 часов</td><td>14 часов</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>60,15 часов</td><td>76,15 часов</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации</td></tr>
<tr><td>зачет</td><td>зачет</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения – 46/60,15,
для очно-заочной формы обучения – 30/76,15.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование у обучающихся представления об управлении качеством банковских продуктов и услуг, углубление теоретических знаний в области изучения стандартов качества банковских услуг для физических и юридических лиц, приобретение практических навыков в области формирования политики коммерческого банка по управлению качеством банковских продуктов и услуг.

Задачи дисциплины: формирование теоретических знаний в области основ управления качеством в банковской сфере; приобретение навыков определения составляющих качества банковских продуктов и услуг; понимание механизма формирования стандартов качества банковских услуг.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.18 «Стандарты качества банковской деятельности» относится к вариативной части ОПОП ВО.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких дисциплин: «Макроэкономика», «Микроэкономика», «Финансы», «Банковское дело», «Банковские продукты и услуги», «Организация деятельности банка».

Дисциплина является основополагающей для изучения таких дисциплин: «Налогообложение банковских учреждений», «Организация мониторинга банковских учреждений», «Организация

банковского регулирования и надзора».

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-1. Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок ипотечных кредитов и займов	ИДК-3$_{пк-1}$ Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок
ПК-2. Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок кредитования корпоративных заемщиков	ИДК-3$_{пк-2}$ Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок
ПК-3. Способен организовать эффективную деятельность подразделения банка, осуществляющего потребительское кредитование	ИДК-1$_{пк-3}$ Разрабатывает должностные инструкции, контролирует соблюдение персоналом правил потребительского кредитования, стандартов поведения и взаимодействия с заемщиками ИДК-2$_{пк-3}$ Организует работу по решению спорных и конфликтных ситуаций, связанных с потребительским кредитованием
ПК-5. Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	ИДК-3$_{пк5}$ Умеет разрешать спорные и конфликтные ситуации с клиентами в информационном пространстве ДБО

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: базовые типовые зарубежные и отечественные принципы ведения необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности и регламентирующие их нормативно-правовую базу;

уметь: оценивать качество банковских продуктов и услуг с помощью различных методов и с учетом действующей нормативно-правовой базы, вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности на основе действующей нормативно-правовой базы;

владеть: устойчивыми навыками управления качеством банковских продуктов и услуг, устойчивыми навыками ведения необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МОДУЛЬ 1. Стандарты качества банковской деятельности.

Смысловой модуль 1. Теоретические основы системы управления качеством в банковской деятельности.

Тема 1. Основы управления качеством в банковской сфере.

Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности.

Смысловой модуль 2. Особенности эффективного управления качеством в банковской деятельности.

Тема 3. Управление качеством банковской деятельности по депозитным операциям.

Тема 4. Управление качеством вкладов физических лиц.

Тема 5. Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка.

Тема 6. Мировой опыт использования стандартов качества в банковской сфере.

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						очно-заочная форма обучения					
	всего	В том числе					всего	В том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	СР[4]	Пр[5]		л	п	лаб	СР	Пр
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Стандарты качества банковской деятельности												
Смысловой модуль 1. Теоретические основы системы управления качеством в банковской деятельности												
Тема 1. Основы управления качеством в банковской сфере	17	5	2	-	10	-	16	2	2	-	12	-
Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности	17	5	2	-	10	-	16	2	2	-	12	-
Всего по смысловому модулю 1	***34***	***10***	***4***	***-***	***20***	***-***	***32***	***4***	***4***	***-***	***24***	***-***
Смысловой модуль 2. Особенности эффективного управления качеством в банковской деятельности												
Тема 3. Управление качеством банковской деятельности по депозитным операциям	17	5	2	-	10	-	17	3	2	-	12	-
Тема 4. Управление качеством вкладов физических лиц	17	5	2	-	10	-	17	3	2	-	12	-
Тема 5. Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка	19	6	3	-	10	-	19	3	3	-	13	-
Тема 6. Мировой опыт использования стандартов качества в банковской сфере	19,15	6	3	-	10,15	-	21,15	3	3	-	15,15	-
Всего по смысловому модулю 2	***72,15***	***22***	***10***	***-***	***40,15***	***-***	***74,15***	***12***	***10***	***-***	***52,15***	***-***
Всего часов	***105,15***	***32***	***14***	***–***	***60,15***	***–***	***104,15***	***16***	***14***	***–***	**76,15**	***–***
ИК	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Катт	1,6	–	–	–	–	1,6	1,6	–	–	–	–	1,6
СРэк	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
КЭ	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

Каттэк	0,25	–	–	–	–	0,25	0,25	–	–	–	–	0,25
Контроль	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Итого	***108***	***32***	***14***	***–***	***60,15***	***1,85***	***108***	***16***	***14***	***–***	***76,15***	***2,25***

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. СР – самостоятельная работа;
5. Пр – прочие виды работы (ИК, Катт, КЭ, Каттэк)
6. ИК – индивидуальные консультации;
7. Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения;
8. СРэк – самостоятельная работа в период экзаменационных сессий;
9. КЭ – консультации перед экзаменом
10. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1	Основы управления качеством в банковской сфере	2	2
2	Стандарты качества банковской деятельности	2	2
3	Управление качеством банковской деятельности по депозитным операциям	2	2
4	Управление качеством вкладов физических лиц	2	2
5	Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка	3	3
6	Мировой опыт использования стандартов качества в банковской сфере	3	3
Всего		**14**	**14**

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
-	-	-	-

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1	Основы управления качеством в банковской сфере	10	12
2	Стандарты качества банковской деятельности	10	12
3	Управление качеством банковской деятельности по депозитным операциям	10	12
4	Управление качеством вкладов физических лиц	10	12
5	Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка	10	13
6	Мировой опыт использования стандартов качества в банковской сфере	10,15	15,15
Всего		**60,15**	**76,15**

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются такие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

– лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом;

– при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;

– письменные задания оформляются увеличенным шрифтом…

2) для глухих и слабослышащих:

– лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

– зачет, экзамен проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение их в форме тестирования…

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

– зачет, экзамен проводятся в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере...

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения зачета, экзамена для обучающихся устанавливается с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Зачет, экзамен могут проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Технические средства могут быть предоставлены ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», а также могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в информационно-телекоммуникационной сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа;

– в форме аудиофайла.

2) для глухих и слабослышащих:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа;

– в форме аудиофайла.

11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в очной форме обучения[1]

Форма контроля	**Максимальное количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- собеседование (темы 1-6)	4	24
- разноуровневые задачи и задания (темы 1-6)	11	66
- контрольная работа (ТМК 1)	5	5
- контрольная работа (ТМК 2)	5	5
Промежуточная аттестация	*зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

Примечание. В соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в очно-заочной форме обучения

Форма контроля	**Максимальное количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- тестирование	40	40
- контрольная работа (ТМК 1)	30	30
- контрольная работа (ТМК 2)	30	30
Промежуточная аттестация	*зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

Типовые вопросы для промежуточной аттестации (вопросы к зачету):

1. Управление качеством банковских услуг.
2. Оценка удовлетворенности клиентов банка.
3. Особенности анализа коммуникаций банка с клиентом.
4. Организация работы банка с претензиями (жалобами).
5. Методы управления качеством банковских услуг.
6. Процессный подход к управлению кредитной организацией.
7. Методология стандартизации.
8. Порядок оформления стандарта качества банковской деятельности.
9. Процесс разработки стандартов качества банковской деятельности.
10. Процесс внедрения стандартов качества банковской деятельности.
11. Депозитные операции коммерческого банка.
12. Управление качеством банковской деятельности по депозитным операциям.
13. Проблемы управления качеством банковского обслуживания физических лиц.
14. Особенности управления качеством вкладов физических лиц.
15. Понятие кредитного портфеля банка и его качества.
16. Система управления кредитным риском.
17. Источники кредитного риска.
18. Система элементов оценки качества кредитного портфеля.
19. Основные факторы возникновения кредитного риска.
20. Виды кредитных рисков.
21. Уровень доходности кредитного портфеля банка.
22. Уровень ликвидности кредитного портфеля банка.
23. Функции системы управления кредитным портфелем банка.
24. Принципы управления кредитным портфелем банка.
25. Основные элементы системы управления кредитным портфелем банка.

26. Мировой опыт использования стандартов качества в банковской сфере.
27. Деятельность Базельского комитета по банковскому надзору.
28. Требования к банковской ликвидности.
29. Международные стандарты банковского капитала и ликвидности.
30. Базель IV – рекомендации для периода нарастания неопределенности в экономике.

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу						**Максимальная сумма баллов**
Смысловой модуль 1		Смысловой модуль 2				
35		65				
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	
15	20	15	15	15	20	100

Примечание. Т1, Т2, ... Т6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Вдовина, Е.С. Банковский менеджмент: учебно-методическое пособие / Е.С. Вдовина, М.А. Куликова. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2023. — 81 с. — ISBN 978-5-8265-2715-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/141032.html (дата обращения: 23.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Лазарева, И.Е. Банковский менеджмент [Текст]: учебное пособие / И.Е. Лазарева. – Донецк: [ДонНУЭТ], 2023. – 160 с. – Локальная компьютерная сеть НБ ДОННУЭТ.

Дополнительная литература:

1. Банковский менеджмент: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / В.И. Абрамов, А.Ф. Барикаева, Е.И. Кузнецова [и др.]; под редакцией Н.Д. Эриашвили. — 6-е изд. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2023. – 336 с. — ISBN 978-5-238-03501-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/141518.html (дата обращения: 23.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Банковское дело. Управление и технологии: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / под редакцией А. М. Тавасиева. — 3-е изд. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 663 с. — ISBN 978-5-238-02229-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMAR: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/141373.html (дата обращения: 23.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Банковское дело. Управление и технологии: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / под редакцией А. М. Тавасиева. — 3-е изд. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 663 с. — ISBN 978-5-238-02229-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/141373.html (дата обращения: 23.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
   Масленченков, Ю.С. Финансовый менеджмент банка: учебное пособие для вузов / Ю.С. Масленченков. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 399 с. — ISBN 5-238-00576-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL:

https://www.iprbookshop.ru/141375.html (дата обращения: 23.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. Сазонов, С.П. Банки и банковская деятельность. Банковский менеджмент: учебное пособие / С.П. Сазонов, И.А. Езангина; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Волгоградский государственный технический университет. — Волгоград: ВолгГТУ, 2021. — 76 с. Локальная компьютерная сеть НБ ДОННУЭТ.
5. Сырбу, А.П. Банковское дело и банковские операции: учебное пособие / А.П. Сырбу, В.И. Меньщикова. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2023. — 160 с. — ISBN 978-5-8265-2704-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/141034.html (дата обращения: 23.01.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Учебно-методические издания:

1. Попова И.В., Лазарева, И.Е. Стандарты качества банковской деятельности [Текст]: конспект лекций / И.В. Попова, И.Е. Лазарева. — Донецк: [ДонНУЭТ], 2023. — Учебно-методический комплекс дисциплины.
2. Попова И.В., Лазарева, И.Е. Стандарты качества банковской деятельности [Текст]: методические указания для практических и семинарских занятий / И.В. Попова, И.Е. Лазарева. — Донецк: [ДонНУЭТ], 2023. — Учебно-методический комплекс дисциплины.

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная интегрированная библиотечная система (АИБС) «МегаПро». - Москва : ООО «Дата Экспресс», 2024- . - Текст : электронный.
2. Электронная библиотека Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 2024 – . – URL: http://192.168.41.108/megapro. – Текст : электронный.
3. IPR SMART : весь контент ЭБС Ipr books : цифровой образовательный ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2007 -. - URL:http://www.iprbookshop.ru. - Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст. Аудио. Изображения : электронные.
4. Лань : электронная-библиотечная система. - Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011-2024. - URL:https://e.lanbook.com/- Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.
5. СЭБ : Консорциум сетевых электронных бибилиотек / Электронная-библиотечная система «Лань» при поддержке Агентства стратегических инициатив. - Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011- 2024. - URL:https://seb.e.lanbook.com/ - Режим доступа : для пользователей организаций - участников, подписчиков ЭБС «Лань». - Текст : электронный.
6. Polpred : электронная библиотечная система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». - Москва : Полпред Справочники, сор. 1997-2024. - URL:https://polpred.com. - Текст : электронный.
7. Book on lime : дистанционное образование : электронная библиотечная система / издательство КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. - Москва : КДУ, сор. 2017 -. - URL:https://bookonlime.ru. - Текст . Изображение. Устная речь : электронные.
8. Информио : электронный справочник / ООО «РИНФИЦ». - Москва : Издательский дом «Информио», 2009 -. - URL: https://www.informio.ru. - Текст : электронный.
9. Университетская библиотека онлайн : электронная библиотечная система. – ООО «Директ-Медиа», 2006-. - URL:https://biblioelub.ru/ - Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.
10. ZNANIUM : электронно-библиотечная система / ООО «ЗНАНИУМ». – Москва : Знаниум, 2021- . – URL: https://znanium.ru/ – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст: электронный.
11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Российский экономический университет имени В.Г. Плеханова. - Москва : KnowledgeTree Inc., 2008- . - URL:http://liber.rea.ru/login.php. - Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.
12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. — Москва : Финансовый университет, 2019— . - URL:http://1 ibrary,la.ru/ - Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.
13. Зональная научная библиотека имени Ю.А. Жданова / Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016 - . - URL:https://library.lib.sfedu.ru/ - Режим доступа: для авторизированных пользователей. - Текст : электронный.

14. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: информационно- аналитический портал / ООО Научная электронная библиотека. - Москва : ООО Научная электронная библиотека, cop. 2000-2024. - URL:https://elibrary.ru. - Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
15. CYBERLENINKA : Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» / [Е. Киселяк, Д. Семячкин, М. Сергеев : ООО «Итеос»]. - Москва : КиберЛенинка, 2012 - . - URL:http://cyberleninka.ru. — Текст : электронный.
16. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации [и др.]. - Москва: Российская государственная библиотека : ООО ЭЛАР, [2008 —]. - URL:https://rusneb.ru/ - Текст. Изображение: электронные.

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП ВО бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры финансов и экономической безопасности (проектор, ноутбук).

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совмести-тельства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании[1]
Лазарева Инна Евгеньевна	По основному месту работы	Должность – доцент, кандидат экономических наук, ученое звание – доцент	Высшее, финансы и кредит, магистр. Диплом кандидата наук КА № 000397	1. Удостоверение о повышении квалификации 0061-02/2023 от 20.11.2023 г. «Финансово-здоровое поведение населения как драйвер устойчивого роста экономики», 36 ч. Ассоциация развития финансовой грамотности, г. Москва. 2. Удостоверение о повышении квалификации 04 586094, рег. № ИИМБ/2024-315 от 29.10.2024 г. «Информационно-психологическая безопасность детей и молодёжи», 116 ч., ФГАОУ ВО «Московский государственный юридический университет имени О.Е. Кутафина (МГЮА)», г. Москва. 3. Удостоверение о повышении квалификации IT 451152890 рег. № 0152890 от 30.04.2025 г. «Преподавание основ финансовой грамотности в условиях реализации ФГОС», 108 ч., ООО «Образовательный центр «ИТ-Перемена»», г. Курган. 4. Удостоверение о повышении квалификации рег. № 0447-10/2025 от 12.02.2025 г. «Финансовая культура населения как основа стабильности национальной экономики», 36 ч., Ассоциация развития финансовой грамотности, г. Москва. 5. Удостоверение о повышении квалификации ПУ МГУ № 056734 рег. № 11425a9212 от 29.05.2025 г. «Разработка и реализация рабочих программ дисциплин

				(модулей) для формирования универсальной компетенции в области экономической культуры, в том числе финансовой грамотности», 108 ч., ФГБОУ ВО «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова», г. Москва. 6. Удостоверение о повышении квалификации рег. № 31/228505 от 17.07.2025 г. «Налоги и налогообложение», 144 ч., Межрегиональный институт повышения квалификации и переподготовки (ООО «МИПКИП»), г. Липецк. 7. Диплом о профессиональной подготовке № 662414009456 рег. № 0007160 от 14.08.2025 г. «Менеджмент в образовании», 250 ч., ООО «Высшая школа делового администрирования», г. Екатеринбург.

Примечание. За последние 3 года.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.18 СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки 38.03.01 Экономика
Профиль: Банковское дело
Трудоемкость дисциплины: 3 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

знать: базовые типовые зарубежные и отечественные принципы ведения необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности и регламентирующие их нормативно-правовую базу;

уметь: оценивать качество банковских продуктов и услуг с помощью различных методов и с учетом действующей нормативно-правовой базы, вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности на основе действующей нормативно-правовой базы;

владеть: устойчивыми навыками управления качеством банковских продуктов и услуг, устойчивыми навыками ведения необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-10. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	ИДК-2$_{УК-10}$ Применяет методы планирования для достижения текущих и долгосрочных экономических и финансовых целей, использует финансовые инструменты и методы экономических расчётов для обоснования и принятия хозяйственных решений в различных областях жизнедеятельности, управляет финансовыми ресурсами и контролирует собственные экономические риски ИДК-3$_{УК-10}$ Обосновывает экономические решения по сферам жизнедеятельности.
ПК-1. Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок ипотечного кредитования	ИДК-4$_{ПК-1}$ Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок
ПК-2. Способен осуществлять подготовку, заключение и сопровождение сделок кредитования корпоративных заемщиков	ИДК-4$_{ПК-2}$ Разрешает конфликтные и нестандартные ситуации при подготовке и заключении сделок
ПК-3. Способен организовать эффективную деятельность подразделения банка, осуществляющего потребительское кредитование	ИДК-1$_{ПК-3}$ Разрабатывает должностные инструкции, контролирует соблюдение персоналом правил потребительского кредитования, стандартов поведения и взаимодействия с заемщиками ИДК-3$_{ПК-3}$ Организует работу по решению спорных и конфликтных ситуаций, связанных с потребительским кредитованием
ПК-6. Способен обеспечить продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	ИДК-4$_{ПК6}$ Умеет разрешать спорные и конфликтные ситуации с клиентами в информационном пространстве ДБО
ПК-9. Способен оценивать платежеспособность и кредитоспособность потенциального корпоративного	ИДК-5$_{ПК-9}$ Проверяет и анализирует документы заемщика, документы по объекту залога на соответствие требованиям банка и законодательства

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
заемщика	
ПК-14. Способен осуществлять подбор поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов	ИДК-3$_{ПК-14}$ Выбирает формы и методы взаимодействия с клиентами, потенциальными контрагентами, инвесторами, средствами массовой информации, проводит деловые встречи и переговоры

Смысловые модули и темы дисциплины:

Смысловой модуль 1. Теоретические основы системы управления качеством в банковской деятельности. Тема 1. Основы управления качеством в банковской сфере. Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности.

Смысловой модуль 2. Особенности эффективного управления качеством в банковской деятельности. Тема 3. Управление качеством банковской деятельности по депозитным операциям. Тема 4. Управление качеством вкладов физических лиц. Тема 5. Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка. Тема 6. Мировой опыт использования стандартов качества в банковской сфере.

Форма промежуточной аттестации: зачет

Разработчик:
Лазарева И.Е., кандидат экономических наук, доцент

(подпись)

Заведующий кафедрой банковского дела
Попова И.В., доктор экономических наук, доцент

(подпись)