

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Викторовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 24.02.2025 09:27:54
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce30d1274467fa271bf

674

**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

Л.В. Крылова

« 28 »

02

2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.18 СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(шифр, название учебной дисциплины в соответствии с учебным планом)

Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Профиль: Банковское дело

Институт учета и финансов

Форма обучения, курс:


очная форма обучения, 4 курс

очно-заочная форма обучения, 5 курс

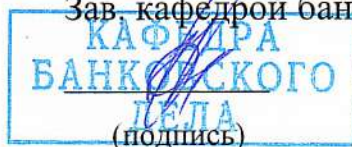
Рабочая программа адаптирована для лиц с ограниченными
возможностями здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Стандарты качества банковской деятельности» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, профилю: Банковское дело, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:
– в 2024 г. – для очной формы обучения;
– в 2024 г. – для очно-заочной формы обучения.

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

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры банковского дела
Протокол от «20» февраля 2024 года № 12
Зав. кафедрой банковского дела



И.В. Попова

СОГЛАСОВАНО
Директор института учета и финансов

 Л.И. Тымчина
(подпись)

«21» февраля 2024 г.



ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол от 28 февраля 2024 года № 7

Председатель  Л.В. Крылова

(подпись)

© Лазарева И.Е., 2024 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы специальностей, специальность, специализация, программа высшего образования	Характеристика дисциплины	
		очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 3	Укрупненная группа специальностей 38.00.00 Экономика и управление	формируемая участниками образовательных отношений	
Модулей – 1	Направление подготовки <u>38.03.01 Экономика</u> Профиль: <u>Банковское дело</u>	Год подготовки	
Смысловых модулей – 2		4-й	5-й
	Семестр		
Общее количество часов – 108	Программа высшего образования – программа бакалавриата	7-й	9-й
		Контактная работа	
		Лекции	
		36 часов	20 часов
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 3; самостоятельной работы обучающегося – 3,89.		Практические, семинарские занятия	
		18 часов	10 часов
		ИК	
		–	–
		КЭ	
		2 часа	2 часа
		Каттэк	
		0,25 часа	0,25 часа
		Катт	
		1,8 часа	2 часа
		Самостоятельная работа	
		СР	
		51,95 часов	75,75 часов
		СРэк	
–	–		
Контроль			
–	–		
Индивидуальные задания:			
2 ТМК	2 ТМК		
Форма промежуточной аттестации: (зачет, зачет с оценкой, экзамен)			
зачет	зачет		

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет: для очной формы обучения – 54/51,95
для заочной формы обучения – 30/75,75

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной 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 учебной 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 ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.18 «Стандарты качества банковской деятельности» относится к вариативной части ООП ВО.

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

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: «Налогообложение банковских учреждений», «Организация мониторинга банковских учреждений», «Организация банковского регулирования и надзора».

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

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

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
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	ИДК-4 _{ПК-6} Умеет разрешать спорные и конфликтные ситуации с клиентами в информационном пространстве ДБО

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
обслуживания (ДБО) для юридических и физических лиц	
ПК-9. Способен оценивать платежеспособность и кредитоспособность потенциального корпоративного заемщика	ИДК-5 _{ПК-9} Проверяет и анализирует документы заемщика, документы по объекту залога на соответствие требованиям банка и законодательства
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

В результате изучения учебной 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 УЧЕБНОЙ 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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	всего	очная форма обучения					всего	очно-заочная форма обучения				
		В том числе						В том числе				
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ₅		л	п	лаб	инд	СРС
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	3	6	-	-	8	15	2	1	-	-	12

Тема 2. Стандарты качества банковской деятельности	17	3	6	-	-	8	15	2	1	-	-	12
Итого по смысловому модулю 1	34	6	12	-	-	16	30	4	2	-	-	24
Смысловой модуль 2. Особенности эффективного управления качеством в банковской деятельности												
Тема 3. Управление качеством банковской деятельности по депозитным операциям	17	3	6	-	-	8	18	4	2	-	-	12
Тема 4. Управление качеством вкладов физических лиц	17	3	6	-	-	8	18	4	2	-	-	12
Тема 5. Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка	18	3	6	-	-	9	19	4	2	-	-	13
Тема 6. Мировой опыт использования стандартов качества в банковской сфере	19,9 5	3	6	-	-	10,9 5	20,7 5	4	2	-	-	14,75
Итого по смысловому модулю 2	71,9 5	12	24	-	-	35,9 5	75,7 5	16	8	-	-	51,75
Всего по смысловым модулям	105, 95	36	18	-	-	51,9 5	105, 75	20	10	-	-	75,75
Катт	1,8	-	-	-	1,8	-	2	-	-	-	2	-
СРэк	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Каттэк	0,25	-	-	-	0,25	-	0,25	-	-	-	0,25	-
Контроль	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Всего часов	108	36	18	-	2,05	51,9 5	108	20	10	-	2,25	75,75

Примечания: 1. л – лекции;

2. п – практические (семинарские) занятия;

3. лаб – лабораторные занятия;

4. инд – индивидуальные занятия;

5. СРС – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1	Основы управления качеством в банковской сфере	3	1
2	Стандарты качества банковской деятельности	3	1
3	Управление качеством банковской деятельности по депозитным операциям	3	2
4	Управление качеством вкладов физических лиц	3	2
5	Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка	3	2
6	Мировой опыт использования стандартов качества в банковской сфере	3	2
Всего		18	10

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	8	12
2	Стандарты качества банковской деятельности	8	12
3	Управление качеством банковской деятельности по депозитным операциям	8	12
4	Управление качеством вкладов физических лиц	8	12
5	Управление качеством кредитного портфеля коммерческого банка	9	13
6	Мировой опыт использования стандартов качества в банковской сфере	10,95	14,75
Всего		51,95	75,75

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

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие 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;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным ответом;
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;

- письменные задания заменяются устным ответом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

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

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в 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.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)

1. Что такое «качество банковских услуг»?
2. Какие существуют подходы к управлению качеством банковских услуг?
3. Какие инструменты управления качеством услуг банковского кредитования Вы знаете?
4. Дайте характеристику стандартам качества услуг, используемых в зарубежной практике.
5. Оцените современное состояние процессов стандартизации качества кредитования в деятельности российских коммерческих банков.
6. Каковы цели разработки процессных стандартов банковского кредитования?
7. Какие критерии эффективности процесса банковского кредитования Вы знаете?
8. Раскройте поэлементно содержание требований, предъявляемых к качеству процесса банковского кредитования?
9. Что такое «уровни зрелости» процесса банковского кредитования и какие критерии положены в основу их выделения?
10. Какие структурные подразделения банка осуществляют мониторинг процесса качества банковского кредитования?
11. По каким направлениям ведется мониторинг качества банковского кредитования и с помощью каких инструментов?
12. Какова роль технической документации банка в управлении качеством банковских услуг?
13. Назовите ключевые характеристики документов, регламентирующих процесс банковского кредитования.
14. Охарактеризуйте базовые подходы к разработке стандартов качества банковских кредитных продуктов.
15. Что такое «основные и дополнительные свойства продукта» и какое значение имеет выделение свойств банковского продукта в процессе стандартизации?
16. Какие способы и модели банковского кредитного обслуживания Вы знаете?

17. Какие требования предъявляются к банковскому обслуживанию с позиций оценки его качества?
18. Дайте характеристику показателям качества банковского обслуживания, используемым в российской практике.
19. Какие интегральные оценки качества банковского обслуживания Вы знаете?
20. С помощью каких инструментов обеспечивается транспарентность взаимоотношений банка и клиента в процессе оказания кредитных услуг?
21. Базовые особенности банковских услуг.
22. Функциональные особенности банковских услуг.
23. Специфические особенности банковских услуг.
24. Ожидание и восприятие качества обслуживания клиентом.
25. Параметры качества банковских услуг.
26. Критерии качества банковской услуги.
27. Система управления качеством банковских услуг.
28. Как определяются оптимальные свойства банковского продукта?
29. Какие методики оценки качества банковских кредитных продуктов Вы знаете?
30. Охарактеризуйте возможности и ограничения с которыми сталкиваются российские банки при разработке стандартов качества банковских кредитных продуктов.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

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	<i>зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр		<i>100</i>

Система оценивания по учебной дисциплине по 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	<i>зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр		<i>100</i>

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Вопросы для подготовки 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.

13. 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				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	
15	20	15	15	15	20	100

Оценки по результатам промежуточной аттестации выставляются в соответствии со следующими критериями:

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	5 «отлично» / «зачтено»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»	удовлетворительное выполнение со значительным количеством недостатков
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»	с возможностью повторной аттестации

14. 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 SMART: [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.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. — [Донецк, 2021–]. — Текст : электронный.
2. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. — Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999–. — URL: <http://catalog.donnuet.ru>. — Текст : электронный.
3. IPR SMART : весь контент ЭБС Ipr books : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». — [Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2022]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru>. — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст. Аудио. Изображения : электронные.
4. Лань: электрон.-библ. система. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. — URL: <https://e.lanbook.com/> — Текст : электронный. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
5. СЭБ: Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. — URL: <https://seb.e.lanbook.com/> — Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».
6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». — Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. — URL: <https://polpred.com>. — Текст : электронный.
7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. — Москва : КДУ, сор. 2017. — URL: <https://bookonline.ru>. — Текст . Изображение. Устная речь : электронные.
8. Информιο: электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». — Москва : Издат. дом «Информιο», [2018?–]. — URL: <https://www.informio.ru>. — Текст : электронный.
9. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. — ООО «Директ-Медиа», 2006–. — URL: <https://biblioclub.ru/> — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Текст : электронный.

10. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
11. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
12. Зональная научная библиотека имени Ю.А. Жданова / Южный федеральный ун-т. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016 – . – URL: <https://library.lib.sfedu.ru/> – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.
13. Научная электронная библиотека elibrary.ru : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2024. – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.
14. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012 – . – URL: <http://cyberleninka.ru>. – Текст : электронный.
15. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008 –]. – URL: <https://rusneb.ru/> – Текст. Изображение : электронные.

16. 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).

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; 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
Лазарева Инна Евгеньевна	По основному месту работы	Должность – доцент, кандидат экономических наук, ученое звание – отсутствует	Высшее, финансы и кредит, магистр. Диплом кандидата наук КА № 000397	1. Удостоверение о повышении квалификации №771802830014, рег. № 23/18422 от 27.05.2022 г., «Работа в электронной информационно-образовательной среде», 16 часов, ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», г. Москва (23-25.05.2022). 2. Удостоверение о повышении квалификации 612400026426, рег. № 1-13908 от 21.09.2022 г. «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет, г. Ростов-на-Дону (19-21.09.2022 г.).

				<p>3. Удостоверение о повышении квалификации 612400030943, рег. № 1-17479 от 26.05.2023 г. «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Экономика и управления», 25 часов, ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет, г. Ростов-на-Дону (23-26.05.2023 г.).</p> <p>4. 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 (19.09.2023 – 17.11.2023 г.).</p>
--	--	--	--	--

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

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Профиль: Банковское дело

Трудоемкость учебной дисциплины: 3 з.е.

Планируемые результаты обучения по учебной 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

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
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

Наименование смысловых модулей и тем учебной 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

Заведующий кафедрой банковского дела

Попова И.В., доктор экономических наук, доцент



 (подпись)


 (подпись)