

Б1.В.ДВ.15.1 Управление качеством банковских услуг

1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: обучение студентов организационно-методическим основам продуктового менеджмента в коммерческом банке.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов целостное представление об организации системы управления качеством в банковской сфере на основе получаемых в ходе изучения дисциплины знаний;
- выработать навыки разработки и принятия участия в реализации мероприятий по повышению эффективности системы менеджмента качества в коммерческом банке;
- освоение понятийного аппарата продуктового менеджмента;
- приобретение знаний принципов и методов построения гармоничных отношений с потребителями;
- овладение методологией финансового инжиниринга и проектирования всеобщих систем управления качеством в коммерческом банке.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Коды компетенций	Результаты освоения образовательной программы (компетенция или содержание достигнутого уровня освоения компетенции)	Результаты обучения
ОПК-2	Способность применять инструменты управления качеством	Знать: современное законодательство, нормативные и методические документы, регулирующие и регламентирующие как банковскую систему в целом, так и отдельно взятого банка в частности. Уметь: систематизировать и обобщать информацию по различным вопросам банковского дела. Владеть: методами оценки и контроля качества в своей деятельности.
ПК-1	Способность анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа	Знать: системное представление о структуре и тенденциях развития российской банковской системы, понимать экономические процессы, происходящие в ней. Уметь: оценивать деятельность коммерческого банка по показателям надежности, устойчивости, ликвидности, платёжеспособности и доходности. Владеть: навыками анализа экономических процессов, происходящих в банковской сфере.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Управление качеством банковских услуг входит в вариативную часть дисциплин по выбору Блока 1 «Дисциплины (модули)», включённых в учебный план

направления подготовки 27.03.02 Управление качеством, направленность Управление качеством в социально-экономических системах.

4. Содержание дисциплины

Раздел 1. Сущность банка и организационные основы его построения

Раздел 2. Банковский продукт и его экономическое содержание

Раздел 3. Теоретические основы управления качеством банковских продуктов (услуг)

Раздел 4. Качество банковских продуктов (услуг) как фактор повышения конкурентоспособности кредитной организации

Раздел 5. Управление взаимоотношениями с клиентами банка

Раздел 6. Особенности банковского ценообразования

Раздел 7. Торговая марка, имидж и брэнд коммерческого банка: значение, отличительные черты и составляющие

Раздел 8. Качество банковского продукта, его оценка. Опыт и проблемы применения стандартов ИСО 9000 в деятельности банков

5. Общая трудоёмкость – часов/зачётных единиц – 108/3, в том числе по очной (заочной) формам обучения:

1. Контактная работа – 49(18) в том числе:

лекции – 20(6), практических занятий – 20(6).

2. Самостоятельная работа – 59(90), в том числе на выполнение на подготовку к промежуточной аттестации – 5(5).

Аттестация – зачёт.