Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 26.03.2024 15:56:49
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР и КО,
председатель УМС СГСПУ
_____Н.Н. Кислова

Обслуживание в финансовой организации

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	**Управления, сервисных технологий и экономического образования**
Учебный план	ФЭУС-б23ФСо(4г) Направление подготовки: 43.03.01 Сервис Направленность (профиль): «Финансовый сервис»
Квалификация	**бакалавр**
Форма обучения	**очная**
Общая трудоемкость	**5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачеты с оценкой 4
аудиторные занятия	70	
самостоятельная работа	110	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	**4(2.2)**		Итого	
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	28	28	28	28
Практические	44	44	44	44
В том числе инт.	16	16	16	16
Итого ауд.	70	70	70	70
Контактная работа	70	70	70	70
Сам. работа	110	110	110	110
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

Кадиленко Анастасия Николаевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

Обслуживание в финансовой организации

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 28.10.2022 протокол № 4

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 30.08.2022 г. №1

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП

_____ Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.
Область профессиональной деятельности:
08 Финансы и экономика;
40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Содержание дисциплины базируется на материале:
Сервисная деятельность

2.2	**Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**

Проектирование обслуживания в финансовой организации

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации обслуживания в финансовой организации.
Умеет: организовывать обслуживание клиентов финансовой организации.

ПК-2 Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

ПК-2.1 Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

Знает: сущность постпродажного обслуживания, субпроцессы процесса постпродажного обслуживания.
Умеет: осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня.
Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов.

ПК-2.2 Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса

Знает: методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса.
Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.

ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-5.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов финансовой организации; цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам.
Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания в финансовой организации; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса.
Владеет: технологией проектирования экспертизы объектов сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Обслуживание в финансовой организации			
1.1	Финансовые услуги и их специфика /Лек/	4	2	0
1.2	Финансовые услуги и их специфика /Пр/	4	4	0
1.3	Финансовые услуги и их специфика /Ср/	4	12	0
1.4	Информационные услуги в финансовом секторе /Лек/	4	4	0
1.5	Информационные услуги в финансовом секторе /Пр/	4	6	0
1.6	Информационные услуги в финансовом секторе /Ср/	4	12	0
1.7	Информатизация и цифровизация финансовых услуг /Лек/	4	2	2
1.8	Информатизация и цифровизация финансовых услуг /Пр/	4	6	0
1.9	Информатизация и цифровизация финансовых услуг /Ср/	4	12	0
1.10	Информационная безопасность в финансовом секторе /Лек/	4	2	0
1.11	Информационная безопасность в финансовом секторе /Пр/	4	6	2
1.12	Информационная безопасность в финансовом секторе /Ср/	4	12	0
1.13	Консультационные услуги и финансовое консультирование /Лек/	4	6	2
1.14	Консультационные услуги и финансовое консультирование /Пр/	4	6	2

1.15	Консультационные услуги и финансовое консультирование /Ср/	4	12	0
1.16	Франчайзинг и франшизы финансовых услуг /Лек/	4	2	0
1.17	Франчайзинг и франшизы финансовых услуг /Пр/	4	4	2
1.18	Франчайзинг и франшизы финансовых услуг /Ср/	4	12	0
1.19	Стандарты обслуживания в финансовых организациях /Лек/	4	4	2
1.20	Стандарты обслуживания в финансовых организациях /Пр/	4	6	2
1.21	Стандарты обслуживания в финансовых организациях /Ср/	4	14	0
1.22	Качество обслуживания в финансовых организациях /Лек/	4	6	0
1.23	Качество обслуживания в финансовых организациях /Пр/	4	6	2
1.24	Качество обслуживания в финансовых организациях /Ср/	4	24	0

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

4 семестр, 14 лекций, 22 практических занятия

Раздел 1. Обслуживание в финансовой организации

Лекция № 1 (2 часа)

Финансовые услуги и их специфика

Вопросы и задания:
1. Подходы к определению понятия финансовая услуга
2. Классификация услуг (место финансовых услуг в классификациях услуг по различным признакам: по типам услуг, по принципу вещественности или невещественности и др.)
3. Специфика финансовой услуги

Практические занятия № 1-2 (4 часа)

Финансовые услуги и их специфика

Вопросы и задания:
1. Представьте подходы к определению понятия финансовая услуга
2. Представьте классификация услуг и отразите место финансовых услуг в классификациях по различным классификационным признакам
3. Раскройте специфику финансовой услуги
4. На конкретном примере продемонстрируйте процесс принятия решения о покупке финансовой услуги (продукта).

Лекции № 2-3 (4 часа)

Информационные услуги в финансовом секторе

Вопросы и задания:
1. Понятие информации, информационных ресурсов, информационной услуги
2. Классификация информационных ресурсов
3. Сущность финансовой информации, ее ключевые признаки

Практические занятия № 3-5 (6 часов)

Информационные услуги в финансовом секторе

Вопросы и задания:
1. Любые ли (всякие ли) сведения могут быть информационным ресурсом? Обоснуйте ответ.
2. Охарактеризуйте понятие финансовой услуги и перечислите недостатки (угрозы/риски) цифровизации финансовых услуг.
3. Представьте классификацию информационных ресурсов по признаку ограничения доступа, приведите примеры.

Лекция № 4 (2 часа)

Информатизация и цифровизация финансовых услуг

Вопросы и задания:
1. Сущность информатизации и цифровизации
2. Понятие информационного общества и его черты, опасные тенденции информационного общества
3. Необходимые и достаточные предпосылки цифровизации финансовых услуг
4. Особенности рынка финансовых услуг в условиях цифровой трансформации

Практические занятия № 6-8 (6 часов)

Информатизация и цифровизация финансовых услуг

Вопросы и задания:
1. Осуществите сравнение (представьте сравнительную характеристику) понимания клиента в традиционных и современных моделях рынка финансовых услуг.
2. На примере различных финансовых онлайн-сервисов представьте сущность, отличительные черты и классификацию, охарактеризуйте целевую аудиторию выбранных сервисов, опишите ее потребности.

Лекция № 5 (2 часа)

Информационная безопасность в финансовом секторе

Вопросы и задания:
1. Понятие информационной безопасности
2. Виды защиты (активная, пассивная)
3. Принципы обеспечения информационной безопасности
4. Взаимосвязь информационной безопасности и информационной культуры

Практические занятия № 9-11 (6 часов)

Информационная безопасность в финансовом секторе

Вопросы и задания:
1. Раскройте сущность информационной безопасности
2. Какие существуют виды защиты, приведите примеры
3. Отразите взаимосвязь информационной безопасности и информационной культуры
4. Расскажите об известных вам случаях (схемах) телефонных/интернет мошенничествах. Какая информация интересует преступников? Составьте портрет потенциальной жертвы подобных преступлений. Предложите действия (пути/рекомендации), как обезопасить себя от таких мошенничеств.

Лекции № 6-8 (6 часов)

Консультационные услуги и финансовое консультирование

Вопросы и задания:
1. Понятие консультационной услуги
2. Сущность финансового консалтинга
3. Профессиональный стандарт 08.008 «Специалист по финансовому консультированию»: функциональная карта специалиста по финансовому консультированию

Практические занятия № 12-14 (6 часов)

Консультационные услуги и финансовое консультирование

Вопросы и задания:
1. Раскройте сущность консультационной услуги, как соотносятся информационная и консультационная услуги?
2. Раскройте сущность финансового консалтинга
3. Перечислите обобщенные трудовые функции из профессионального стандарта 08.008 «Специалист по финансовому консультированию»
4. Используя сайты вакансий (https://samara.hh.ru/, https://samara.rabota.ru/, https://samara.superjob.ru/ и т.п.), проанализируйте требования и обязанности к должности финансового консультанта в г. Самара

Лекция № 9 (2 часа)

Франчайзинг и франшизы финансовых услуг

Вопросы и задания:
1. Сущность франчайзинга и его виды
2. Специфика франчайзинга в России
3. Франшизы финансовых услуг: кредитный брокер, микрофинансовая организация, страховой брокер, ломбард, финансовый консалтинг и др.

Практические занятия № 15-16 (4 часа)

Франчайзинг и франшизы финансовых услуг

Вопросы и задания:
1. Перечислите достоинства и недостатки франчайзинга
2. Выберите франшизу в сфере финансовых услуг из каталога франшиз (например, https://www.beboss.ru/franchise, https://businessmens.ru/franchise, https://franshiza.ru/, https://topfranchise.ru/ и др.), обоснуйте свой выбор и представьте описание выбранной компании и франшизы.

Лекции № 10-11 (4 часа)

Стандарты обслуживания в финансовых организациях

Вопросы и задания:
1. Сущность стандартов обслуживания
2. Специфика стандартов обслуживания в финансовых организациях
3. Постпродажное обслуживание в финансовых организациях

Практические занятия № 17-19 (6 часов)

Стандарты обслуживания в финансовых организациях

Вопросы и задания:
1. Проведите анализ (стилистический, факторный, критический) научной статьи: Захарова А.В. Сравнение стандартов обслуживания на предприятиях сервиса в России и за рубежом // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2020. №2-2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sravnenie-standartov-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-servisa-v-rossii-i-za-rubezhom
2. Продемонстрируйте технологию разработки стандарта обслуживания клиентов на примере финансовой организации

Лекции № 12-14 (6 часов)

Качество обслуживания в финансовых организациях

Вопросы и задания:
1. Сущность качества услуг и качества обслуживания
2. Оценка степени удовлетворенности качеством обслуживания в финансовых организациях
3. Методики оценки качества обслуживания клиентов в финансовых организациях

Практические занятия № 20-22 (6 часов)

Качество обслуживания в финансовых организациях

Вопросы и задания:
1. На примере конкретных финансовых организаций оценить обслуживание клиентов выбранных организаций, предложить рекомендации по совершенствованию облуживания клиентов.
2. Представьте ваше видение модели клиентского сервиса для финансовой организации с целью активизации продаж.

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Финансовые услуги и их специфика	Анализ требований и обязанности к должности финансового консультанта в г. Самара на основе сайтов вакансий	Письменная работа – результаты анализа требований и обязанностей финансового консультанта
2	Информационные услуги в финансовом секторе		
3	Информатизация и цифровизация финансовых услуг		
4	Информационная безопасность в финансовом секторе		
5	Консультационные услуги и финансовое консультирование		
6	Франчайзинг и франшизы финансовых услуг	Разработка стандарта обслуживания клиентов на примере конкретной финансовой организации	Письменная работа – технология разработки стандарта обслуживания клиентов финансовой организации
7	Стандарты обслуживания в финансовых организациях		
8	Качество обслуживания в финансовых организациях		

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Финансовые услуги и их специфика	Подготовка сообщения по выбранной теме	Доклад и презентация
2	Информационные услуги в финансовом секторе		
3	Информатизация и цифровизация финансовых услуг		
4	Информационная безопасность в финансовом секторе		
5	Консультационные услуги и финансовое консультирование		
6	Франчайзинг и франшизы финансовых услуг		
7	Стандарты обслуживания в финансовых организациях		
8	Качество обслуживания в финансовых организациях		

5.3.Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины.
Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Е. М. Джурбина, С. Е. Грицай, В. П. Юрина, Е. В. Пирская	Организация деятельности коммерческого банка : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458144	Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015
Л1.2	Семиглазов В. А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954	Томск : ТУСУР, 2016

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Дронов В. Ю.	Информационная безопасность банковской деятельности : учебно-методическое пособие	Новосибирск : Новосибирский государственный технический

		https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575372	университет, 2016
Л2.2	Земляков Д. Н.	Франчайзинг : интегрированные формы организации бизнеса : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684635	Москва : Юнити-Дана, 2017
Л2.3	О. Н. Ермолина, Н. Ю. Калашникова, Н. П. Кашенцева	Управление корпоративными финансами : учебное пособие : https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444207	Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016
Л2.4	Л. И. Юзвович, Н. Н. Мокеева, Ю. Э. Слепухина	Банковское дело : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698897	Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2020
Л2.5	Ясенев В. Н.	Информационные системы и технологии в экономике : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684774	Москва : Юнити-Дана, 2017

6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat Reader DC
- Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite
- GIMP
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month).
- Microsoft Windows 10 Education
- XnView
- Архиватор 7-Zip

6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- Базы данных Springer eBooks
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).
7.2	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю.

Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах.

Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Приложение

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Обслуживание в финансовой организации»

Курс 2 Семестр 4

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Наименование раздела: «Обслуживание в финансовой организации»			
Текущий контроль			
1	Аудиторная работа	26	35
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	5	10
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	5
Контрольное мероприятие		25	50
Промежуточный контроль		56	100
Промежуточная аттестация		56	100
	Итого:	**56**	**100**

Виды контроля		Перечень или примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
Текущий контроль по разделу «Обслуживание в финансовой организации»			
1	Аудиторная работа	Выполнение заданий на практических занятиях по дисциплине. Примеры заданий: ПЗ№1. На конкретном примере продемонстрировать процесс принятия решения о покупке финансовой услуги (продукта). Критерии оценки (максимум 6 баллов): В рамках последовательности принятия решения о покупке описаны действия, осуществляемые на всех этапах а именно: - смоделирована ситуация и конкретизирована (ы) потребность(и)/проблема(ы), в т.ч. представлена краткая характеристика потребителя (м.б. пол, возраст, семейное положение, уровень образования, сфера деятельности, т.е. что имеет значение в данной ситуации) (1 балл); - отражены факторы, оказывающие влияние на потребителя на стадиях процесса принятия решения о покупке (1 балл); - осуществлен поиск информации с отражением конкретных источников информации (информационных ресурсов) в данном случае и произведена оценка альтернатив, среди которых делается выбор (3 балла); - описано, каким образом будет осуществлен факт покупки финансовой услуги (продукта) (0,5 балла); - описана реакция на покупку (степень удовлетворенности покупкой) (0,5 балла). ПЗ№2. Дайте развернутые ответы на следующие вопросы (2 балла за каждый максимум): - Любые ли (всякие ли) сведения могут быть информационным ресурсом? Обоснуйте ответ. - Охарактеризуйте понятие финансовой услуги и перечислите недостатки (угрозы/риски) цифровизации финансовых услуг. - Осуществите сравнение (представьте сравнительную характеристику) понимания клиента в традиционных и современных моделях рынка финансовых услуг. - Представьте классификацию информационных ресурсов по признаку ограничения доступа, приведите примеры.	Тема 1. Финансовые услуги и их специфика Тема 2. Информационные услуги в финансовом секторе Тема 3. Информатизация и цифровизация финансовых услуг Тема 4. Информационная безопасность в финансовом секторе Тема 5. Консультационные услуги и финансовое консультирование Тема 6. Франчайзинг и франшизы финансовых услуг Тема 7. Стандарты обслуживания в финансовых организациях Тема 8. Качество обслуживания в финансовых организациях Образовательные результаты: Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации обслуживания в финансовой организации. Умеет: организовывать обслуживание клиентов финансовой организации

		ПЗ№3. На примере различных финансовых онлайн-сервисов представить сущность, отличительные черты и классификацию, охарактеризовать целевую аудиторию выбранных сервисов, описать ее потребности. Критерии оценки (максимум 7 баллов): - Дано определение (описание) финансового онлайн-сервиса, его отличительные черты, представлена классификация(и) (подход к разделению на категории) – 2 балла; - Представлены примеры финансовых онлайн-сервисов (не менее 6 примеров) (т.е. должны быть сервисы, относящиеся к разным классификационным группам), дана их краткая характеристика (название, срок работы, основное назначение сервиса) – 2 балла. - Охарактеризована целевая(ые) аудитория(и) и описаны потребности по каждому выбранному финансовому онлайн-сервису – 2 балла. - Представлена презентация (в MS PowerPoint или аналог.продукт) выполненного задания, отражающая 1-3 п.критериев с использованием изображений примеров финансовых онлайн-сервисов – 1 балл. ПЗ№4. Расскажите об известных вам случаях (схемах) телефонных/интернет мошенничествах. Какая информация интересует преступников? Составьте портрет потенциальной жертвы подобных преступлений. Предложите действия (пути/рекомендации), как обезопасить себя от таких мошенничеств. Критерии оценки (максимум 5 баллов): - Представлено описание схем мошеннических действий с помощью телефона и/или интернета с отражением информации, интересующей преступников – 2 балла; - Составлен портрет потенциальной жертвы телефонных/интернет мошенничеств – 1 балл. - Предложены рекомендации по защите от мошенников – 2 балла. ПЗ№5. Выберите франшизу в сфере финансовых услуг из каталога франшиз (например, https://www.beboss.ru/franchise, https://businessmens.ru/franchise, https://franshiza.ru/, https://topfranchise.ru/ и др.), обоснуйте свой выбор и представьте описание выбранной компании и франшизы. Критерии оценки (максимум 3 балла): - Представлено описание бренда (название, оказываемые услуги, достигнутые результаты) – 1 балл; - Представлено обоснование выбора (конкурентные преимущества, почему именно данная франшиза в сфере финансовых услуг вас заинтересовала, представлена ли в Самаре данная компания) – 1 балл. - Представлено описание франшизы (условия ее покупки), перечислены требуемые инвестиции и ожидаемая прибыль – 1 балл. ПЗ№6. Проведите анализ научной статьи: Захарова А.В. Сравнение стандартов обслуживания на предприятиях сервиса в России и за рубежом // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2020. №2-2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sravnenie-standartov-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-servisa-v-rossii-i-za-rubezhom Критерии оценки (максимум 4 балла): - Проведен стилистический анализ статьи (соответствие текста академическому письму; использование специальной терминологии, ее уместность; целостность статьи и соблюдение структуры, в т.ч. наличие выводов) – 1 балл; - Проведен факторный анализ статьи (доказательная база и достоверность данных: объективность и точность приведенных данных, экспериментов, выводов, заключений, отчетов, мнений экспертов и других официальных сведений, представленных автором статьи; актуальность темы; логика и полнота раскрытия темы) – 2 балла; - Проведен критический анализ статьи (теоретическая ценность статьи (наличие или отсутствие новизны, новых сведений, которые могут оцениваться как вклад в отрасль); практическая ценность статьи (возможность использования результатов исследования, обоснованность выводов) – 1 балл. ПЗ№7. На примере конкретных финансовых организаций оценить обслуживание клиентов выбранных организаций, предложить рекомендации по совершенствованию облуживания клиентов.	Знает: сущность постпродажного обслуживания, субпроцессы процесса постпродажного обслуживания. Умеет: осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня. Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов Знает: методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса. Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий. Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов финансовой организации; цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам. Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания в финансовой организации; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса. Владеет: технологией проектирования

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Критерии оценки (максимум 6 баллов):
- Представлено краткое описание 2 финансовых организаций (название, сфера деятельности, продукты организации, целевая аудитория) – 1 балл;
- Предложены критерии (что будете оценивать) и способы (как будете оценивать) оценки обслуживания для организаций выбранной сферы деятельности – 2 балла;
- Проведена оценка обслуживания по сформированным критериям (может быть с использованием эталона или с учетом веса значимости критериев) и сделан вывод (у какой организации рейтинг (ситуация) выше (лучше)) – 1 балл;
- Предложены рекомендации по совершенствованию обслуживания клиентов в выбранных организациях по результатам проведенной оценки – 2 балла.
ПЗ№8. Представьте ваше видение модели клиентского сервиса для финансовой организации с целью активизации продаж.
Критерии оценки задания (максимум 6 баллов):
<table>
<tr><th>Наименование критерия</th><th>Максимальный балл</th></tr>
<tr><td>Задание выполнено на примере конкретной финансовой организации (дана краткая характеристика: название, сфера и география деятельности, ассортимент, целевая аудитория)</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Представлены и описаны составляющие модели клиентского сервиса</td><td>3</td></tr>
<tr><td>Представленная модель клиентского сервиса ориентирована на активизацию продаж</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Продемонстрировано владение профессиональной терминологией</td><td>1</td></tr>
</table>
</td>
<td>экспертизы объектов сервиса</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Самостоятельная работа (обязательные формы)</td>
<td>Задание №1. Используя сайты вакансий (https://samara.hh.ru/, https://samara.rabota.ru/, https://samara.superjob.ru/ и т.п.), проанализируйте требования и обязанности к должности финансового консультанта в г. Самара
Критерии оценки (максимум 4 балла):
1. На основании 1-2 сайтов поиска работы найдены 5-6 вакансий финансового консультанта в г. Самара (обозначен сайт вакансий, наименование должности (сайт может предложить иные формулировки должностей, например финансовый специалист), наименование работодателя, величина з/п) – 1 балл;
2. Проанализированы требования и обязанности по найденным вакансиям (что общее, что различное) – 2 балла;
3. Сделан вывод о том, кто такой финансовый консультант (исходя из найденных вакансий) – 1 балл.
Задание №2. Продемонстрируйте технологию разработки стандарта обслуживания клиентов на примере конкретной финансовой организации.
Критерии оценки (максимум 6 баллов):
<table>
<tr><th>Критерий</th><th>Балл</th></tr>
<tr><td>Описана конкретная ситуация с указанием:
• размера и вида(ов) деятельности финансовой организации;
• продуктов организации;
• основных характеристик продуктов (услуг);
• особенностей потребителей (целевые группы).</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Обоснована необходимость разработки стандартов обслуживания клиентов финансовой организации</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Обоснованы действия по каждому из перечисленных направлений:
• определение процедуры обслуживания;
• определение характеристик речи персонала при работе с клиентом, речевых приемов;</td><td>3</td></tr>
</table>
</td>
<td>Тема 1. Финансовые услуги и их специфика
Тема 2. Информационные услуги в финансовом секторе
Тема 3. Информатизация и цифровизация финансовых услуг
Тема 4. Информационная безопасность в финансовом секторе
Тема 5. Консультационные услуги и финансовое консультирование
Тема 6. Франчайзинг и франшизы финансовых услуг
Тема 7. Стандарты обслуживания в финансовых организациях
Тема 8. Качество обслуживания в финансовых организациях

Образовательные результаты:
Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов финансовой организации;
Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие</td>
</tr>
</table>

		• определение предпочтительных и недопустимых формулировок в обслуживании; • установление правил поведения персонала в нестандартной (конфликтной) ситуации; • определение форм документирования стандартов обслуживания.	формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.
		Дана оценка (прогноз) результативности действий по разработке стандартов обслуживания в приведенной ситуации — 1	
3	Самостоятельная работа (на выбор)	Задание: Подготовьте сообщение по выбранной теме и презентацию по нему (максимальное количество баллов - 5, минимальное – 0). Примеры тем сообщений: 1) Микрофинансовые организации (сущность, чем различаются МФК и МКК, примеры, какой закон регулирует их деятельность, условия займа, как отличить настоящую МФО от мошенников) 2) Необанки (сущность, преимущества и недостатки, примеры, кратко про мировой опыт, перспективы необанков в России) 3) Лизинг (сущность, предмет лизинга, что не может быть предметом лизинга, виды, сравнение лизинга и кредита, пример лизинговых компаний и их лизинговых продуктов) 4) Ломбарды (понятие, виды, принцип работы, кратко история возникновения, правовое регулирование, примеры) 5) Страхование жизни (сущность, классификация, специфика (т.е. что отличает от других видов страхования), примеры страховых компаний с условиями по данным страховым продуктам) 6) Интернет-трейдинг (сущность, понятие трейдера, в чем разница между трейдером и инвестором, развитие (популярность) в России, примеры систем интернет-трейдинга в России) 7) Колл-центр и контакт-центр (сущность, отличия, кратко история возникновения колл-центров, виды, в каких сферах наиболее востребованы, примеры) 8) Гудвилл (сущность, методы оценки, какие нематериальные активы включаются в гудвилл, а какие нет, примеры) 9) Потребительский терроризм (сущность, портрет потребителя-террориста (т.е. как понять, что перед нами потребитель-террорист), в каких сферах наиболее часто встречается, примеры, способы борьбы с потребительским терроризмом) 10) Бизнес-экосистемы (сущность, кратко история возникновения термина "экосистема" и его адаптация к бизнесу, виды, перспективы (преимущества), риски экосистемного развития, примеры российских и зарубежных экосистем, особенности бизнес-экосистем (т.е. что их отличает от других моделей управления) 11) Киберриски и киберстрахование (сущность киберрисков, сущность киберстрахования, краткая история киберстрахования, примеры, кратко статистика по рынку) 12) Private banking (сущность, условия участия и преимущества, примеры) 13) Финтех (сущность, цели развития финтеха, состав (цифровая инфраструктура), примеры финтех-компаний)	Тема 1. Финансовые услуги и их специфика Тема 2. Информационные услуги в финансовом секторе Тема 3. Информатизация и цифровизация финансовых услуг Тема 4. Информационная безопасность в финансовом секторе Тема 5. Консультационные услуги и финансовое консультирование Тема 6. Франчайзинг и франшизы финансовых услуг Тема 7. Стандарты обслуживания в финансовых организациях Тема 8. Качество обслуживания в финансовых организациях Образовательные результаты: нает: структуру стандартов обслуживания клиентов финансовой организации; Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.
Контрольное мероприятие по разделу		Контрольное мероприятие по дисциплине включает: 1. Тест с закрытыми вопросами по теории дисциплины (максимальное количество баллов – 10). 2. Вопросы формата «верно/неверно» по пройденному материалу на лекциях и выполненным заданиям на практических занятиях (максимальное количество баллов – 30). 3. Устный ответ на вопрос (максимальное количество баллов – 10). Итого максимальное количество баллов за контрольное мероприятие по дисциплине – 50. Пример тестового задания: 1. Согласно профессиональному стандарту 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» для того, чтобы осуществлять консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг,	Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации обслуживания в финансовой организации. Умеет: организовывать обслуживание клиентов финансовой организации Знает: сущность постпродажного обслуживания, субпроцессы процесса

необходимо иметь:
a) незаконченное высшее образование;
b) высшее образование – бакалавриат;
c) высшее образование – специалитет, магистратура.

2. Организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений на основе формирования и использования информационных ресурсов – это:
a) информатизация;
b) цифровизация;
c) санация информационных ресурсов.

3. Что из нижеперечисленного можно считать синонимами (возможно несколько вариантов ответов, а может и один):
a) консультационная услуга = консалтинговая услуга;
b) консультационная услуга = информационная услуга;
c) финансовая услуга = финансовый продукт;
d) коммерческая тайна = конфиденциальная информация.

4. Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей клиента, - это определение:
a) качества услуги;
b) качества процесса;
c) качества обслуживания.

5. Стандарты обслуживания могут быть:
a) в форме устных правил;
b) только в письменной форме;
c) в форме устных правил или письменной форме.

Пример задания формата «верно/неверно»:
Прочитайте утверждения, отметьте, какое из них верное, а какое неверное. В неверных утверждениях укажете ошибку и исправите так, чтобы утверждение стало верным.

№ п/п	Утверждение	Верно	Неверно
1	Финтех - это финансовые продукты, предоставляемые с помощью инновационных технологий.		
2	Часто под информационной безопасностью понимается такой уровень знаний, умений и навыков человека, который позволяет достаточно эффективно осуществлять взаимодействие с информационной средой.		
3	Согласно профессиональному стандарту 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» финансовое консультирование как вид профессиональной деятельности своей целью имеет обеспечение инвестиционной эффективности и оптимальных условий совершения финансовых сделок клиента с поставщиком финансовых услуг		

Примеры заданий с устным ответом на вопрос:
1. Что такое финансовое консультирование? Назовите предпосылки востребованности финансового консультирования

постпродажного обслуживания.
Умеет: осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня.
Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов

Знает: методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса.
Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.

Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов финансовой организации; цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам.
Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания в финансовой организации; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса.
Владеет: технологией проектирования экспертизы объектов сервиса

	2. Охарактеризуйте понятие финансовой услуги и перечислите недостатки (угрозы/риски) цифровизации финансовых услуг 3. Что такое Private Banking? Есть ли единые требования в данном сегменте? Какие привилегии клиентам дает Private Banking? 4. Что такое цифровизация финансовых услуг? Назовите необходимые и достаточные предпосылки цифровизации финансовых услуг 5. Кто может выступать в качестве финансовой организации? Сравните традиционные модели рынка финансовых продуктов и услуг с современными моделями, сформированными в результате цифровой трансформации.	
Промежуточный контроль (количество баллов)	От 56 до 100	
Промежуточная аттестация	Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине	