

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1150825	Финансы и инвестиции

Екатеринбург

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа 1. Финансы в цифровой экономике	Код ОП 1. 38.04.08/33.03
Направление подготовки 1. Финансы и кредит	Код направления и уровня подготовки 1. 38.04.08

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Кондюкова Елена Станиславовна	кандидат философских наук, доцент	Доцент	"Банковский и инвестиционный менеджмент"
2	Луценко Алексей Викторович	к.э.н.	доцент	Банковский и инвестиционный менеджмент
3	Шершнева Елена Геннадьевна	К.Э.Н., Доцент	Доцент	Банковский и инвестиционный менеджмент

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Финансы и инвестиции

1.1. Аннотация содержания модуля

Модуль направлен на формирование компетенций по разработке и реализации финансовых и инвестиционных решений с использованием инструментария финансового рынка. Дисциплина «Интеллектуальный анализ данных в финансовой сфере» направлена на освоение интеллектуальных методов анализа данных для участия в реализации проектов, связанных с информационными технологиями поддержки принятия решений в финансовой сфере. Дисциплина «Платежные сервисы и системы» формирует знания основных принципов и механизмов функционирования международных и национальной платежной системы. Цель дисциплины «Разработка и управление инвестиционным проектом» - познакомить с теоретическим аппаратом и инструментальными средствами управления инвестиционными проектами для решения задач, возникающих в процессе управления инвестиционными проектами. Дисциплина «Технологии дизайн-мышления и сервис-дизайна» направлена на изучение методики, которая помогает выстроить уровень сервиса, ориентированный на интересы потребителей банковских и корпоративных услуг. Дисциплина «Управление взаимоотношениями с клиентами» направлена на формирование компетенций в области разработки стратегии управления взаимоотношениями с клиентами, формирование клиентоориентированной корпоративной культуры и использования CRM-систем. Дисциплина «Цифровая экономика» формирует знания в области становления, функционирования и развития цифровой экономики и информационного общества, применения современных методов, механизмов, технологий цифровой экономики с учетом закономерностей использования информационных факторов как важнейших компонентов социально-экономической системы.

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Интеллектуальный анализ данных в финансовой сфере	4
2	Разработка и управление инвестиционным проектом	3
3	Цифровая экономика	3
4	Платежные сервисы и системы	3
5	Технологии дизайн-мышления и сервис-дизайна	4
6	Управление взаимоотношениями с клиентами	4
ИТОГО по модулю:		21

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	1. Проблемы финансово-кредитных отношений
---------------------	---

	2. Организационная психология в финансовой сфере и основы научных исследований
Постреквизиты и кореквизиты модуля	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консалтинг в финансовой сфере 2. Финансовое обеспечение инновационного развития национальной экономики 3. Цифровые технологии финансового рынка 4. Финансовая экосистема предприятия

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Интеллектуальный анализ данных в финансовой сфере	ПК-5 - Способен руководить разработкой предложений по внесению изменений в действующую нормативную базу и в методики проведения внутреннего контроля	<p>З-1 - Знать программные средства автоматизации офисной деятельности</p> <p>У-1 - Уметь разрабатывать обоснованные изменения в действующую нормативную базу внутреннего контроля</p> <p>У-3 - Уметь использовать инструментарий интеллектуального анализа данных в банковской и корпоративной сфере</p> <p>П-3 - Владеть навыками принятия решения на основе данных</p>
Платежные сервисы и системы	ПК-2 - Способен проводить финансовое консультирование по широкому спектру финансовых услуг	<p>З-1 - Знать широкий спектр финансовых услуг</p> <p>У-1 - Уметь проводить финансовое консультирование по широкому спектру финансовых услуг</p> <p>П-1 - Владеть навыками финансового консультирования для достижения поставленных профессиональных задач</p>
Разработка и управление инвестиционным проектом	ПК-4 - Способен управлять эффективностью инвестиционного проекта	<p>З-1 - Знать показатели эффективности инвестиционного проекта</p> <p>У-1 - Уметь рассчитывать эффективность инвестиционного проекта</p>

		<p>П-1 - Владеть методами управления эффективностью инвестиционного проекта</p>
<p>Технологии дизайн-мышления и сервис-дизайна</p>	<p>ПК-6 - Способен определять направления развития организации</p>	<p>З-5 - Знать принципы и модели дизайн-мышления в контексте использования данной методики для разработки новых товаров и услуг</p> <p>У-4 - Уметь использовать инструменты описания потребительского опыта, выявлять и анализировать поведенческие характеристики потребителей, структурировать проблемы потребительского опыта, генерировать новые идеи, разрабатывать и тестировать прототипы</p> <p>П-5 - Владеть навыком использования средств графической визуализации основных элементов потребительского опыта, аналитического описания проблем потребительского опыта</p>
<p>Управление взаимоотношениями с клиентами</p>	<p>ПК-6 - Способен определять направления развития организации</p>	<p>З-7 - Знать стоимость привлечения и удержания клиента</p> <p>З-8 - Знать каналы коммуникаций</p> <p>У-5 - Уметь сегментировать и анализировать клиентскую базу</p> <p>П-7 - Владеть навыками измерения эффективности CRM-систем</p>
<p>Цифровая экономика</p>	<p>ПК-6 - Способен определять направления развития организации</p>	<p>З-3 - Знать платформы цифровой экономики, закономерностей ее функционирования</p> <p>З-4 - Знать основные принципы поведения экономических агентов, информационных сегментов</p> <p>У-3 - Уметь оценивать эффективность цифровой трансформации</p> <p>П-3 - Владеть методами анализа цифровой экономики, оценки эффективности цифровой трансформации</p> <p>П-4 - Владеть методами анализа проблемы цифровой безопасности</p>

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в заочной формах.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Интеллектуальный анализ данных в
финансовой сфере

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Луценко Алексей Викторович	к.э.н.	доцент	Банковский и инвестиционный менеджмент

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 14 от 01.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- **Луценко Алексей Викторович, доцент, Банковский и инвестиционный менеджмент**

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Анализ данных	Анализ данных в бизнесе. Основные принципы анализа данных. Базовые методы анализа данных. Data Mining.
P2	Аналитическая отчетность	Уровни аналитики. Виды аналитической отчетности. Описательная аналитика. Диагностическая аналитика. Предсказательная аналитика
P3	Данные	Базы данных. Хранилище данных (DWH) и данные в системах-источниках. Витрины данных и OLAP-кубы. Типовые операции с витринами
P4	Аналитические инструменты работы с данными	Ключевые возможности. Аналитические платформы. Статистические пакеты. Low-code аналитические платформы. Программная платформа Loginom.
P5	Визуализация аналитических данных	Методы визуализации аналитических данных. Инструменты визуализации аналитических данных. Поиск инсайтов в данных

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Интеллектуальный анализ данных в финансовой сфере

Электронные ресурсы (издания)

1. Вдовин, В. М.; Предметно-ориентированные экономические информационные системы : учебное пособие.; Дашков и К°, Москва; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453951> (Электронное издание)
2. Спицина, И. А., Доросинского, Л. Г.; Мультиагентный метод анализа и синтеза информационных систем : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/106458.html> (Электронное издание)
3. ; Финансовые рынки и финансово-кредитные организации в условиях цифровизации : учебник.; Юнити, Москва; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615686> (Электронное издание)

Печатные издания

1. , Трофимова, Е. А.; Информационные технологии в финансово-кредитной сфере : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлению подготовки 38.04.08 "Финансы и кредит".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2020 (10 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Полнотекстовая база данных Oxford University Press режим доступа: <http://www.oxfordjournals.org/en/>
2. Полнотекстовая БД, реферативная БД eLibrary ООО Научная электронная библиотека режим доступа: <http://elibrary.ru/>
3. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Университетская библиотека онлайн». Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>
4. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Лань». Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
5. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Znanium». Режим доступа: <https://znanium.com/>
6. Библиотека НИУ ВШЭ режим доступа: <https://library.hse.ru>
7. Электронная библиотека издательства Юрайт. Режим доступа: <https://urait.ru/>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Информационный портал «1С» [Электронный ресурс]. – URL: <https://portal.1c.ru>
2. Информационный портал SAP [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.sap.com/cis/about.html>

3. Информационный портал Корпорация «Галактика» [Электронный ресурс]. – URL: <https://galaktika.ru>
4. Информационный портал «Альт-Инвест» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.alt-invest.ru>
5. Поисковая система <http://www.yandex.ru>,
6. Поисковая система <https://www.google.ru>
7. Справочная система Консультант плюс - www.consultant.ru
8. Справочная система ГАРАНТ <http://base.garant.ru>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Интеллектуальный анализ данных в финансовой сфере

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		<p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		Подключение к сети Интернет	
--	--	-----------------------------	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Разработка и управление инвестиционным
проектом

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Шершнева Елена Геннадьевна	К.Э.Н., Доцент	Доцент	Банковский и инвестиционный менеджмент

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 14 от 01.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Шершнева Елена Геннадьевна, Доцент, Банковский и инвестиционный менеджмент

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Основы инвестиционной деятельности	Понятие инвестиционного проекта, его отличия от общей проектной деятельности. Жизненный цикл инвестиций. Методы принятия инвестиционных решений
P2	Методы и показатели оценки эффективности инвестиционного проекта	Методы оценки эффективности инвестиционных проектов: статические и динамические. Показатели, характеризующие эффективность инвестиций. Чистый доход, чистый дисконтированный доход. Норма доходности. Внутренняя норма доходности инвестиций. Индекс рентабельности инвестиций. Понятие чистой приведенной стоимости. Срок окупаемости инвестиций с учетом фактора времени.
P3	Этапы оценки инвестиционного проекта	1. Постановка цели и оценка основных игроков/собственников проекта. Методы анализа и сбора информации. Модели инвестиционных проектов в зависимости от типа распределения собственности и способа финансирования. 2. Способы оценки состоятельности проекта. Разработка стратегии выхода из проекта. Сравнение различных способов оценки проекта. Альтернативные способы выхода из проекта. 3. Риски проектов, их идентификация и приоритезация. Типы рисков и способы их адресации. Макроэкономические риски, драйверы отраслевых изменений и бизнес риски, риски управления и собственности, финансовые риски. Методика идентификации слепых пятен. Система конкурентного раннего предупреждения.

		4. Разработка структуры инвестиционного проекта, способы защиты интересов инвесторов. 5. Обратная связь, возможность корректировки проекта, исполнение проекта и оценка его результатов.
P4	Финансовый план инвестиционного проекта	Денежные потоки на разных стадиях инвестиционного проекта. Сопоставление затрат, стоимости проекта и рисков на различных этапах. Структура финансирования инвестиционных проектов.
P5	Венчурное инвестирование	Содержание венчурного инвестирования. Характеристика венчурных фондов. Путь финтех-стартапа: инвестиционные фазы. Посевные инвестиции, акселерация.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Разработка и управление инвестиционным проектом

Электронные ресурсы (издания)

1. Воробьева, Т. В.; Управление инвестиционным проектом : курс лекций.; Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», Москва; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429013> (Электронное издание)
2. Березовская, Е. А.; Теория и практика оценки эффективности инвестиционных проектов : учебное пособие.; Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Таганрог; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499500> (Электронное издание)
3. Сироткин, С. А.; Экономическая оценка инвестиционных проектов : учебник.; Юнити, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615885> (Электронное издание)
4. Шапкин, А. С.; Экономические и финансовые риски: оценка, управление, портфель инвестиций : практическое пособие.; Дашков и К°, Москва; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496079> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Пелымская, И. С.; Инструментарий экономической оценки инвестиционных проектов в черной металлургии : дис. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук : 08.00.05. ; Екатеринбург; 2007 (1 экз.)
2. ; Инвестиции и инвестиционная деятельность организаций : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 - Экономика.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2019 (15 экз.)
3. , Юзович, Л. И.; Инвестиции : учебник для студентов вуза, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01- Экономика, 38.04.08 "Финансы и кредит".; Издательство Уральского

университета, Екатеринбург; 2018 (1 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Полнотекстовая база данных Oxford University Press режим доступа: <http://www.oxfordjournals.org/en/>
2. Полнотекстовая БД, реферативная БД eLibrary ООО Научная электронная библиотека режим доступа: <http://elibrary.ru/>
3. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Университетская библиотека онлайн». Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>
4. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Лань». Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
5. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Znanium». Режим доступа: <https://znanium.com/>
6. Библиотека НИУ ВШЭ режим доступа: <https://library.hse.ru>
7. Электронная библиотека издательства Юрайт. Режим доступа: <https://urait.ru/>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Информационный портал Федерации Европейских Ассоциаций риск-менеджеров (FERMA) [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.ferma.eu/>
2. Поисковая система <http://www.yandex.ru>,
3. Поисковая система <https://www.google.ru>
4. справочная система Консультант плюс - www.consultant.ru
5. справочная система ГАРАНТ <http://base.garant.ru>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Разработка и управление инвестиционным проектом

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
-------	--------------	---	---

1	Лекции	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
5	Самостоятельная работа студентов	Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Цифровая экономика

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Шершнева Елена Геннадьевна	К.Э.Н., Доцент	Доцент	Банковский и инвестиционный менеджмент

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 14 от 01.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Шершнева Елена Геннадьевна, Доцент, Банковский и инвестиционный менеджмент

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Цифровая экономика как новая парадигма развития	Концептуальные основы цифровой экономики. Основные аспекты цифровых технологий. Цифровая революция. Вызовы и возможности цифровизации в различных сферах человеческой жизнедеятельности. Цифровая глобализация. Теории поколений. Влияние теории поколений и технологического прогресса на характер потребления. Формирование цифрового общества.
P2	Развитие цифровой экономики в России	Основные положения национальной программы «Цифровая экономика». Целевые показатели и ресурсы цифровизации. Цифровая платформа государственного управления. Меры государственной поддержки проектов по цифровому преобразованию приоритетных отраслей экономики и социальной сферы. Перспективы цифровой экономики в России.
P3	Социально-экономические эффекты внедрения цифровых технологий	Экономико-математическая оценка эффектов имплементации цифровых технологий в образовании, здравоохранении, транспорте, государственном управлении, некоторых отраслях промышленности, финансовом секторе. Социальные последствия цифровизации. Трансформация рынка труда. Прогнозирование социально-экономических процессов и показателей в контексте цифровых трендов.
P4	Проблемы кибер-безопасности	Понятие и виды кибер-мошенничества. Виды кибер-рисков. Технические и правовые методы обеспечения кибер-

		безопасности. Зарубежный опыт противодействия киберпреступности.
P5	Цифровая трансформация финансового сектора	Факторы развития цифровых технологий в финансовом бизнесе. Влияние экосистемы цифровой экономики на модернизацию банковской сферы. Ассоциация «Финтех». Цифровизация и виртуализация банковской деятельности. Нео-банки. Кастомизация банковских услуг. Применение искусственного интеллекта и роботизации в банковском секторе. Основы Data-менеджмента.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Цифровая экономика

Электронные ресурсы (издания)

1. Катаев, А. В.; Digital-маркетинг : учебное пособие.; Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Таганрог; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598669> (Электронное издание)
2. Каширина, А. М.; Развитие информационного общества : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576339> (Электронное издание)
3. Сулейманов, М. Д.; Цифровая грамотность : учебник.; Креативная экономика, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/88548.html> (Электронное издание)
4. Кузовкова, Т. А.; Цифровая экономика и информационное общество : учебное пособие.; Московский технический университет связи и информатики, Москва; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/92450.html> (Электронное издание)
5. Сафонова, Л. А.; Цифровая экономика: сущность, проблемы, риски : монография.; Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, Новосибирск; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/102148.html> (Электронное издание)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Полнотекстовая база данных Oxford University Press режим доступа: <http://www.oxfordjournals.org/en/>
2. Полнотекстовая БД, реферативная БД eLibrary ООО Научная электронная библиотека режим доступа: <http://elibrary.ru/>
3. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Университетская библиотека онлайн». Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>
4. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Лань». Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
5. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Znanium».

Режим доступа: <https://znanium.com/>

6. Библиотека НИУ ВШЭ режим доступа: <https://library.hse.ru>

7. Электронная библиотека издательства Юрайт. Режим доступа: <https://urait.ru/>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Поисковая система <http://www.yandex.ru>,
2. Поисковая система <https://www.google.ru>
3. справочная система Консультант плюс - www.consultant.ru
4. справочная система ГАРАНТ <http://base.garant.ru>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Цифровая экономика

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		<p>организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Платежные сервисы и системы

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Кондюкова Елена Станиславовна	кандидат философских наук, доцент	Доцент	"Банковский и инвестиционный менеджмент"

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 14 от 01.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Кондюкова Елена Станиславовна, Доцент, "Банковский и инвестиционный менеджмент"

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Базовые принципы функционирования современных платежных систем	Платежные системы: понятийный аппарат, эволюция. Классификация, функции, эффективность и устойчивость платежных систем. «Поле рисков» платежных систем, методы управления рисками. Международные и национальные платежные системы. SWIFT – международная межбанковская система. Роль центрального банка в мониторинге платежных систем
P2	Инструменты банковских расчетов (внутрихозяйственные и внешнеторговые)	Безналичные расчеты: основные понятия, принципы и формы. Основные формы расчетов в российском внутрихозяйственном оборот: платежное поручение, чеки, аккредитивы, инкассо. Расчеты с использованием оборотных инструментов: вексель и чек. Формы расчетов по внешнеторговым операциям
P3	Системы для платежей мелкими суммами	Безналичные расчеты в розничном секторе экономики. Система быстрых платежей (СБП). Системно значимые розничные ПС. Единое платежное пространство (SEPA). Классификация банковских платежных карт. Банкоматы и терминалы в торговых точках. Базовая схема операций с банковской кредитной картой. Специфика использования

		системы карточных расчетов для ее участников (преимущества и ограничения). Автоматизированные расчетные палаты Automated Clearing House – АСН. Системы удаленного доступа к банковскому счету
P4	Системы для платежей крупными суммами	Классификация систем и организация платежного процесса (маршрутизация, очереди платежных поручений). Национальные и международные системы расчетов крупными суммами. DNS, LVPS, FedWire и CHIPS (США), RTGSplus (Германия), TARGET (западноевропейская система), SIC (Швейцария), BOJ-NET (Япония), БЭСП (Россия). Регулирование и контроль ликвидности в системе оптовых расчетов. Создание гибридных систем. Система конверсионных межвалютных операций (CLS, EURO1)
P5	Электронные платежные системы	Классификация электронных платежных систем. Роль поисковых систем в электронной торговле. Тенденции развития платежных систем. Кобрендинговые проекты. Программы повышения лояльности Электронные системы, применяемые в России
P6	Стратегия развития национальной платежной системы России	Вызовы платежного рынка. Внедрение международного стандарта ISO 20022 «Финансовые услуги. Универсальная схема сообщений финансовой индустрии». Система передачи финансовых сообщений Банка России (СПФС) как альтернативный канал передачи электронных сообщений по финансовым операциям. Развитие конкуренции и технологий платежного рынка. Автоматизированные «бесшовные» бизнес-процессы экономики

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Платежные сервисы и системы

Электронные ресурсы (издания)

1. Кочергин, Д. А.; Электронные деньги : учебное пособие.; Маркет ДС, ЦИПСИР, Москва; 2011; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=209588> (Электронное издание)
2. , Жукова, Е. Ф., Эриашвили, Н. Д.; Банки и небанковские кредитные организации и их операции : учебник.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116707> (Электронное издание)
3. Усоскин, В. М.; Платежные системы и организация расчетов в коммерческом банке : учебное пособие.; Издательский дом Высшей школы экономики, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=136795> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Шершнева, Е. Г., Медведева, Л. А.; Банковский менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 - Экономика.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017 (5 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. eLibrary: <http://elibrary.ru>
2. ЭБС Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
3. ЭБС Библиокомплектатор (IPRbooks). IPRbooks: <http://www.iprbookshop.ru/>; Библиокомплектатор: <http://www.bibliocomplectator.ru/available>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Официальный интернет-портал правовой информации: <http://pravo.gov.ru/>.
2. Информационно-правовой портал «ГАРАНТ.РУ»: <http://www.garant.ru/>.
3. Правовой сайт «КонсультантПлюс»: <http://www.consultant.ru/>.

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Платежные сервисы и системы

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
5	Самостоятельная работа студентов	Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Технологии дизайн-мышления и сервис-
дизайна

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Кондюкова Елена Станиславовна	кандидат философских наук, доцент	Доцент	"Банковский и инвестиционный менеджмент"

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 14 от 01.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Кондюкова Елена Станиславовна, Доцент, "Банковский и инвестиционный менеджмент"

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Роль системного мышления в жизни и бизнесе	Теоретическая база и принципы системного подхода и мышления как жизненной философии. Системный анализ в теории систем: выявление взаимосвязей и закономерностей. Свойства и уровни системного мышления: глобальность, целостность, эмерджентность. Системные архетипы и обратная связь. Системное мышление и качество жизни. Инструменты для системного мышления. Вклад системного мышления в контекст деловых коммуникаций и бизнес-процессы
P2	Управление творческим процессом	Creative-мышление как объект управления. Проблемы и стоп-факторы развития творческих (креативных) индустрий. Мультипликативный экономический эффект. «Бирюзовые организации», творческие лаборатории (The Creative Lab Five, лаборатория нейронаук Сбербанка), экспериментальные центры. Основные направления государственной поддержки развития create-индустрий и творческого предпринимательства. Сценарии развития create-индустрий в соответствии с Концепцией развития творческих (креативных) индустрий и механизмов. Мониторинг и ожидаемые результаты реализации Концепции

P3	Сервис-дизайн	Сервис-дизайн. Компоненты сервис-дизайна: люди, инфраструктура, процессы. Принципы разработки технологий для сервис-дизайна. Организационный и информационный дизайн в контексте сервис-дизайна. Ожидаемые результаты в виде устойчивых продуктов. Специфика банковского сервиса (продукты и услуги). Service Blueprint как метод проектирования будущего опыта клиентов, модель «идеального взаимодействия»
P4	Design thinking в бизнес-процессах	Дизайн-мышление (ДМ): понятийный аппарат, история развития. Цели, задачи, принципы, специфика дизайн мышления. Ментальные модели: ошибки и верификация. Ноэтическая динамика. Организация процесса и «правильного» климата дизайн-мышления как метода внедрения инноваций. Игротехники. Сферы применения ДМ. Start-up индустрия
P5	Проектирование успешного клиентского опыта	CX design (Customer eXperience) – исследование клиентского опыта. Ключевые принципы CX design. Customer Journey Map – карта клиентского пути. Создание лучшего клиентского опыта. Индекс потребительской лояльности (NPC). Качественные исследования: фокус-группы и глубинные интервью. Омниканальный инсайт. Бенч-маркинг. Оценка неудовлетворенности клиентов
P6	Технологии творчества. Алгоритм создания инновационного продукта	<p>Эмпатия. Определение проблемы. Накопление информации. Формулирование задачи. Методы исследования: глубинные интервью, этнографические наблюдения, метод «мокасин», экспертное интервью, исследование аналогов, карта стейкхолдеров.</p> <p>Фокусировка. Генерация идей. Проработка нестандартных решений. Мозговой штурм – варианты генерации идей, правила проведения, инструменты. Игра Playing the Future. Выбор идеи – диаграмма Венна.</p> <p>Прототипирование. Создание и материалы быстрых прототипов. Виды прототипов. Проверка работоспособности идей на практике. Создание бюджетной версии продукта.</p> <p>Тестирование. Методы тестирования. Испытание и/или реализация решения. Внедрение ДМ</p>

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии дизайн-мышления и сервис-дизайна

Электронные ресурсы (издания)

1. Коноплева, Н. А.; Сервис в современной культуре : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574375> (Электронное издание)
2. Шпаковский, В. О.; PR-дизайн и PR-продвижение : учебное пособие.; Инфра-Инженерия, Москва, Вологда; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493884> (Электронное издание)
3. Штифанова, Е. В.; Педагогика творческого образования : учебник.; Архитектон, Екатеринбург; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498301> (Электронное издание)
4. Сурова, , Н. Ю.; Проектный менеджмент в социальной сфере и дизайн-мышление : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «менеджмент».; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/81833.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Шершнева, Е. Г., Медведева, Л. А.; Банковский менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.01 - Экономика.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017 (5 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Полнотекстовая база данных Oxford University Press режим доступа: <http://www.oxfordjournals.org/en/>
2. Полнотекстовая БД, реферативная БД eLibrary ООО Научная электронная библиотека режим доступа: <http://elibrary.ru/>
3. Библиотека НИУ ВШЭ режим доступа: <https://library.hse.ru>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Поисковая система <http://www.yandex.ru>,
2. Поисковая система <https://www.google.ru>
3. Справочная система Консультант плюс - www.consultant.ru

4. Справочная система ГАРАНТ <http://base.garant.ru>

5. Информационное агентство Bankir.ru [Электронный ресурс]. 2016. Режим доступа: <http://www.bankir.ru>

Информационный бизнес-портал [Электронный ресурс]. 2016. Режим доступа: <http://www.market-pages.ru>

6. Сбербанк: официальный сайт [Электронный ресурс]. 2016. Режим доступа:

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии дизайн-мышления и сервис-дизайна

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
5	Самостоятельная работа студентов	Персональные компьютеры по количеству обучающихся Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление взаимоотношениями с
клиентами

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Луценко Алексей Викторович	к.э.н.	доцент	Банковский и инвестиционный менеджмент

Рекомендовано учебно-методическим советом института Институт экономики и управления

Протокол № 14 от 01.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- **Луценко Алексей Викторович, доцент, Банковский и инвестиционный менеджмент**

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
P1	Понятие и сущность CRM систем	Предпосылки появления систем CRM. Определение CRM. Виды CRM. Какие задачи решает CRM. Функции CRM
P2	Аналитический CRM	Монетизация знаний о клиентской базе. Единая система управления сегментами клиентов, расчетом предложений с использованием ML-моделей, аналитики и интеграцией со всеми каналами. Платформа для развития real-time маркетинга и расчета персональных предложений в моменте взаимодействия с клиентом исходя из его портрета. Автоматизация процесса создания многоканальных кампаний и снижение time-to-market по новым кампаниям.
P3	Операционный CRM	Создание и оптимизация бизнес-процессов за счет единой платформы. Единое окно продаж и обслуживания клиентов (единая точка рождения заявок). Реализация омниканальности. Сквозная воронка продаж всех продуктов и отчетность. Единая база клиентов и история коммуникаций. Ведение плана задач и плана коммуникаций по сделкам и клиентам.
P4	ИТ-ландшафт CRM-систем	Внутренние источники, внешние источники.
P5	Тренды рынка	Тренд на облачные решения по управлению продажами и уход от инхаус. Продолжающийся рост больших данных и сокращение времени на их обработку. Уход от приватности в

		интернете, больше данных для анализа. Персонализация и таргетированные предложения, клиентоцентричность. Роботизация процессов. Переход на экосистемы.
--	--	---

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление взаимоотношениями с клиентами

Электронные ресурсы (издания)

1. Мхитарян, С. В.; Системы управления взаимоотношениями с клиентами : учебное пособие.; Евразийский открытый институт, Москва; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/10826.html> (Электронное издание)
2. Лёвкина, (. А., (Вылегжанина) А. О.; CRM-системы : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450112> (Электронное издание)
3. Бабинцева, А. Л.; Интегрированные коммуникации как инструмент увеличения продаж при внедрении CRM-системы в работу компании : студенческая научная работа.; б.и., Киров; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597116> (Электронное издание)
4. Черкашин, П. А.; Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) : учебное пособие.; Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, Москва; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/97585.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Ньюэлл, Ф., Стативка, А., Драпкина, М.; Почему не работают системы (CRM) управление отношениями с клиентами. Как добиться успеха, позволив клиентам управлять отношениями с вашей компанией; Добрая книга, Москва; 2004 (2 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Полнотекстовая база данных Oxford University Press режим доступа: <http://www.oxfordjournals.org/en/>
2. Полнотекстовая БД, реферативная БД eLibrary ООО Научная электронная библиотека режим доступа: <http://elibrary.ru/>
3. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Университетская библиотека онлайн». Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>
4. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Лань». Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
5. Полнотекстовая база данных «Электронная библиотечная система – Znanium». Режим доступа: <https://znanium.com/>

6. Библиотека НИУ ВШЭ режим доступа: <https://library.hse.ru>

7. Электронная библиотека издательства Юрайт. Режим доступа: <https://urait.ru/>

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Информационный портал «Альт-Инвест» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.alt-invest.ru>
2. Поисковая система <http://www.yandex.ru>,
3. Поисковая система <https://www.google.ru>
4. справочная система Консультант плюс - www.consultant.ru
5. справочная система ГАРАНТ <http://base.garant.ru>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление взаимоотношениями с клиентами

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
3	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		<p>организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
5	Самостоятельная работа студентов	<p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES