

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет экономический



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.02 ЭКОНОМИКА БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ**

Направление подготовки	38.04.03 Управление персоналом
Направленность (профиль)	Управление персоналом в банках
Программа подготовки	академическая
Форма обучения	заочная
Квалификация (степень) выпускника	магистр

Краснодар 2016

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Экономика банковской сферы» является освоение закономерностей формирования и функционирования банковской сферы России и осуществление анализа тенденций ее развития на основе современного инструментария экономической науки.

1.2 Задачи дисциплины

Задачами изучения дисциплины являются:

- изучение теоретических и методических основ функционирования банковской сферы;
- освоение основных тенденций функционирования и развития банковской сферы;
- освоение закономерностей развития и функционирования банковской сферы;
- изучение специфики функционирования банковской сферы как среды для построения системы управления персоналом.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Экономика банковской сферы» относится к вариативной части учебного плана.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных/профессиональных компетенций (*ОПК/ПК*)

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК4	способностью всесторонне рассматривать и оценивать задачи повышения эффективности использования и развития персонала;	сущность банковской сферы и банковских услуг, их место в экономической системе; задачи повышения эффективности работы банковской сферы; место и роль персонала в повышении эффективности работы банков	проводить анализ деятельности банка; планировать работу банка, включая вопросы эффективного использования персонала; определять особенности поведения потребителей на рынке банковских услуг.	навыками формирования конкурентных преимуществ в банковской сфере, включая навыки повышения эффективности и использования и развития персонала
2.	ПК-1	умением разрабатывать философию и концепцию управления персоналом,	цели, стратегию развития и бизнес-плана банка; политику	разрабатывать философию и концепцию управления банком, в том числе	навыками анализа экономической, социальной и кадровой политики

№ п.п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		кадровую и социальную политику, стратегию управления персоналом организации в соответствии со стратегическими планами организации и владением навыками их внедрения и реализации	управления ресурсами банковской организации, включая персонал; теоретические основы современной философии управления банком и персоналом в нем; сущность, содержание кадровой и социальной политики, порядок разработки стратегии организации, включая кадровую стратегию	персоналом; формировать экономическую, кадровую и социальную политику банковской организации; разрабатывать стратегию организации и принимать участие в их реализации	организации; методами оценки эффективности и выявления неиспользованных возможностей совершенствования управления организацией, включая управление персоналом; навыками разработки программы совершенствования действующей экономической, социальной и кадровой политики и стратегии организации

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ЗФО).

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		9	— —		
Контактная работа, в том числе:			-/-		
Аудиторные занятия (всего)	8	8			
Занятия лекционного типа	4	4	-/-		
Занятия семинарского типа	4	4	-/-		
Иная контактная работа:					
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2	0,2			

Самостоятельная работа в том числе:			-/-		
Курсовая работа	-	-			
Проработка учебного (теоретического) материала	60	60			
Контроль	3,8	3,8	-/-		
Подготовка к экзамену	-	-			
Общая трудоемкость час	72	72	—		
в том числе контактная работа	8,2	8,2	—		
зач. ед.	2	2			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 9 семестре (заочная форма)

№ разд ела	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Роль банковской сферы в экономике	9	1			8
2.	Природа банковских услуг. Организации банковской сферы. Специфика банковских продуктов	9	1			8
3.	Стратегия банковских организаций	9	1			8
4.	Управление качеством услуг в банке	9		1		8
5.	Персонал банковских организаций и построение взаимоотношений с клиентами	12	1	1		10
6.	Маркетинг в банковских организациях	10		1		9
7.	Прогнозирование спроса на банковские услуги	10		1		9
	<i>Итого по дисциплине:</i>	72	4	4		60

2.3 Содержание тем дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование темы	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Роль банковской сферы в экономике	Банковская сфера в общественном разделении труда. Интерактивная модель экономики. Банковская сфера и формирование постиндустриального общества. Функции банковской сферы.	

		Особенности рынка банковских услуг. Факторы развития банковской сферы. Динамика показателей развития банковской сферы. Трансформация роли банковской сферы в российской экономике.	
2.	Природа банковских услуг. Организации банковской сферы. Специфика банковских продуктов	Эволюция взглядов на природу услуги. Понятие «банковская услуга». Характеристика банковских услуг. Специфика банковских продуктов	
3.	Стратегия банковских организаций	Стратегическая сервисная концепция. Конкурентные сервисные стратегии. Специфика барьеров вхождения в отрасль. Этапы развития банковских организаций и стратегия. Национальные конкурентные преимущества в банковской сфере.	
4.	Персонал банковских организаций и построение взаимоотношений с клиентами	Роль персонала банковской организации в процессе предоставления услуги. Понятия «empowerment» и «discretion». Empowerment и discretion как необходимые условия организации деятельности персонала банковской сферы. Взаимоотношения в системе «клиент – сотрудник».	

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
5.	Управление качеством услуг в банке	Обоснование невозможности применения методов оценки качества продуктов к определению качества банковских услуг. Анализ подходов к понятиям «качество банковских услуг» и «удовлетворенность клиентов». Концепция воспринятого качества К. Гронруза. Выявление детерминант качества услуг. Метод SERVQUAL. GAP модель. Проблема определения и использования зоны толерантности.	Доклад, обсуждение
6.	Персонал банковских организаций и построение взаимоотношений	Роль персонала банковской организации в процессе предоставления услуги. Понятия «empowerment» и «discretion». Empowerment и discretion как необходимые условия организации	Решение ситуационных задач

	с клиентами	деятельности персонала банковской сферы. Взаимоотношения в системе «клиент – сотрудник».	
7.	Маркетинг банковских организациях	в Определение проблемного поля менеджмента и маркетинга банковских услуг. Расширение концепции «маркетинг-микс» для банковских организаций. Треугольник Котлера: внутренний, двухсторонний и внешний маркетинг. Три уровня внутреннего маркетинга. Основные элементы внутреннего маркетинга. Модель внутреннего маркетинга для организаций банковской сферы. Двухсторонний маркетинг для организаций банковской сферы. Анализ цепочки получения дохода.	Творческое задание
8.	Прогнозирование спроса на услуги	Общая характеристика системы факторов, определяющих спрос в банковской сфере. Основные методологические подходы к прогнозированию спроса на банковские продукты – традиционный, классический, модифицированный. Качественные и количественные методы прогнозирования спроса на банковские услуги. Проблема адаптации существующих подходов и методов прогнозирования спроса на банковские услуги к современным условиям.	Решение ситуационных задач

Лабораторные занятия - не предусмотрены.

Курсовая работа - не предусмотрена

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проработка и повторение лекционного материала, материала учебной и научной литературы, подготовка к практическим занятиям, подготовка	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся, утвержденные ученым Советом экономического факультета КубГУ, протокол №8 от 29.06.2017 г. Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа, утвержденные ученым Советом экономического факультета КубГУ, протокол №8 от 29.06.2017 г.; Методические указания для подготовки эссе, рефератов,

рефератов (презентаций).	курсовых работ, утверждённые ученым Советом экономического факультета КубГУ, протокол №8 от 29.06.2017 г.
--------------------------	---

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению «Управление персоналом» реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В рамках учебного курса предусмотрены следующие формы:

- интерактивные лекции с элементами семинарского занятия;
- самостоятельная работа, предполагающая поиск, сбор и обработку информации, решение задач и упражнений;
- индивидуальная работа и работа в командах с целью подготовки выступления студентов, их участие в дискуссиях, докладах, анализ конкретных ситуаций;
- обсуждение подготовленных докладов, эссе.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Темы докладов (ОПК-4)

1. Текущая модель и масштабы банковского сектора в России
2. Региональные аспекты развития банковской сферы в России
3. Особенности формирования капитала банковского сектора в России
4. Оценка ликвидности банковского сектора в России
5. Взаимодействие банковского сектора с другими секторами национальной экономики
6. Влияние внешних и внутренних факторов на развитие банковской сферы в России
7. Стратегия развития банковского сектора в России на среднесрочную перспективу
8. Принципы регулирования банковской сферы
9. Особенности разработки и реализации банковского продукта
10. Организация работы персонала в банковской сфере
11. Современные проблемы банковской сферы

Творческое задание (ПК-1)

Опишите стратегию банка по следующей схеме:

1. Барьеры вхождения на рынок
2. Элементы стратегии:
 - А) структурные

- Б) управленческие
- 3. Тип конкурентной стратегии
- 4. Стадия достижения конкурентоспособности.

Примечание: магистрант самостоятельно выбирает банк для проведения анализа и выполнения задания.

Творческое задание (ПК1)

А. На примере конкретного банка охарактеризуйте систему мотивации и стимулирования труда персонала. Выделите наиболее существенные элементы системы. Дайте оценку эффективности системы. По возможности сформулируйте свои предложения по совершенствованию системы.

Ситуационная задача (ПК1)

Цель занятия: развитие способностей в области анализа источников возникновения проблем с целью правильной и своевременной мотивации сотрудников и повышения эффективности труда.

Задание: проанализируйте предложенные ситуации, обоснуйте причины и источники возникновения проблем и предложите способы мотивации сотрудников с целью устранения этих проблем.

Анализ ситуации проводится по следующей схеме:

1. Место и участники сложившейся ситуации
2. Формулировка проблемы, причин, мотивов
3. Постановка целей мотивации
4. Планирование мотивации сотрудников: выявление потребностей, определение иерархии потребностей, «потребности-стимулы», стратегия, способ мотивации.
5. Осуществление мотивации: создание условий; обеспечение вознаграждения; создание уверенности в достижении цели.
6. Управление мотивацией: контроль за ходом процесса; сравнение полученных результатов с требуемыми; корректировка стимулов.

Ситуации:

1. Ценного специалиста переманивает другой банк
2. Отдел-победитель внутрифирменного соревнования прошлого года в новом году занял последнее место
3. Из банка происходит утечка информации конкурирующему банку
4. Опытный специалист (стаж более 10 лет) стал хуже выполнять свою работу
5. В отделе по работе с физическими лицами очень высокая текучесть кадров: приходят молодые специалисты, отработают несколько месяцев и увольняются.

Вопросы к разделу 1-2 (ОПК4)

1. Какова структура банковской системы современной России?
2. В чем состоит роль Центрального банка?
3. ЦБ получил от правительства распоряжение о прекращении контроля над денежной массой в стране. Как Вы думаете, к чему приведет такое решение?
4. Приведите причины, по которым ЦБ контролирует банковскую ликвидность. Пострадали бы интересы вкладчиков, если бы ЦБ перестал осуществлять подобный контроль?
5. Дайте определение понятию «денежно-кредитная политика». Перечислите ее основные инструменты.

6. Какие инструменты денежно-кредитной политики применяет государство при регулировании предложения денег?
7. Денежно-кредитная политика никак не повлияет на объем производства, если инвестиции не реагируют на изменение ставки ссудного процента. Верно ли данное утверждение?
8. Мультипликатор кредитно-денежной политики не может быть равен нулю. Подтвердите или опровергните данное утверждение.
9. Рестрикционная кредитно-денежная политика способствует сокращению инвестиций. Верно ли данное высказывание?
10. Банк должен по первому требованию возвращать клиентам суммы, которые они внесли на свои счета. Поэтому банк должен держать в резерве 80–90 % суммы депозитов.
11. Банк должен обеспечивать быстрый оборот денежных средств, поэтому банк должен держать в резерве около 1–1,5 % депозитов.
12. Сравните и оцените оба тезиса. Какой из них наиболее верный? Ответ обоснуйте.
13. В стране достаточно высокий уровень инфляции. Необходимо быстро принять меры и притормозить инфляционные процессы. Что должен предпринять в данной ситуации Центральный банк? Каким направлениям денежно-кредитной политики будет отдаваться предпочтение?

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Роль банковской сферы в экономике
2. Функции банковской сферы
3. Особенности рынка банковских услуг
4. Факторы развития банковской сферы
5. Природа банковских услуг. Эволюция взглядов на природу услуги. Специфика банковской услуги (банковского продукта)
6. Характеристика банковской услуги как особого продукта
7. Классификация банковских услуг по различным критериям
8. Стратегия организации банковской сферы. Элементы стратегии
9. Стратегическая сервисная концепция. Конкурентные сервисные стратегии
10. Особенности развития банковской сферы в России
11. Качество банковской услуги: понятие, критерии оценки
12. Методы анализа качества услуг
13. Управление качеством банковской услуги: подходы, методы
14. Персонал в организациях банковской сферы
15. Особенности построения работы с персоналом в организациях банковской сферы
16. Построение взаимоотношений с клиентами банка
17. Маркетинг в организациях банковской сферы
18. Анализ проблем развития банковской сферы в России
19. Прогнозирование спроса на банковские услуги: система оценки, подходы
20. Факторы, формирующие спрос на банковские услуги
21. Методы прогнозирования спроса на банковские услуги

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература:

1. Белоглазова, Г. Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического

бакалавриата / Г. Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкая ; под ред. Г. Н. Белоглазовой, Л. П. Кроливецкой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2016. - 545 с. - <https://biblionline.ru/book/3E001982-C851-4191-992F-AA1A693A6094>.

2. Тавасиев, А. М. Банковское дело [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / А. М. Тавасиев. - М. : Юрайт, 2016. - 647 с. - <https://biblionline.ru/book/97C8C7B6-3D98-45D5-A929-7E9E2EE3D21F>.

3. Казимагомедов, А.А. Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций [Электронный ресурс] : учебник / А. А. Казимагомедов. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 502 с. + доп. материалы. - <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=956767>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Банковское дело [Электронный ресурс] : учебник / Н. Н. Наточеева, Ю. А. Ровенский, Е. А. Звонова и др. ; под ред. Н. Н. Наточеева. - М. : Дашков и К°, 2016. - 272 с. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453872>.

2. Ольхова, Раиса Григорьевна. Банковское дело: управление в современном банке [Текст] : учебное пособие для студентов, обучающихся по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / Р. Г. Ольхова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : КНОРУС, 2016. - 304 с. : ил. - Библиогр.: с. 295-296. - ISBN 978-5-390-00429-6

3. Мотовилов, О.В. Банковское дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.В. Мотовилов. - 5-е изд. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 385 с. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364873>.

5.3. Периодические издания:

1. Вестник Финансового университета (<http://www.vestnik.fa.ru>)
2. Вопросы экономики (<http://vopreco.ru>)
3. Банковское дело (<http://bankdelo.ru>)
4. Деньги и кредит (<http://www.cbr.ru>)
5. Коммерсант (<http://www.kommersant.ru>)
6. Мировая экономика и международные отношения (<http://www.imemo.ru>)
7. Российский экономический журнал (<http://rej.guu.ru>)
8. Эксперт (<http://www.expert.ru>)
9. Библиотека материалов по экономической тематике <http://libertarium.ru/library>

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>

2. Официальный сайт Ассоциации региональных банков России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – <http://www.asros.ru/33>

3. Официальный сайт Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – <http://www.arb.ru>

4. Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru>.

5. Официальный сайт Всемирного банка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://web.worldbank.org>

6. Официальный сайт журнала The banker [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.thebanker.com

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Формы организации самостоятельной работы магистрантов разнообразны. Они включают в себя:

- изучение и систематизацию официальных государственных документов – законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем "Консультант-плюс", "Гарант", глобальной сети "Интернет";

- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;

- подготовку, написание и публикация статей в научных журналах;

- участие в работе студенческих конференций, комплексных научных исследованиях.

Основными видами самостоятельной работы без участия преподавателя являются:

- формирование и усвоение содержания разделов изучаемой дисциплины на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- написание рефератов, докладов и статей;

- подготовка к семинарам, их оформление;

- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.

Методические указания для подготовки к обсуждению

Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину.

Методические указания по решению ситуационной задачи

Кейс представляет собой проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. С помощью технологии case-study студент учится: видеть проблемы; анализировать профессиональные ситуации; оценивать альтернативы возможных решений; выбирать оптимальный вариант решения; составлять план его осуществления; развивать мотивацию; развивать коммуникационные навыки и умения. При выполнении кейса студенту рекомендуется внимательно изучить профессионально-ориентированную ситуацию, изложенную в тексте кейса, и ответить на поставленные вопросы, опираясь на экономические законы и действующие нормативно-правовые акты

8. Перечень необходимых информационных справочных систем

Обучающимся должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, профессиональным справочным и поисковым системам:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>

ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>

ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для успешного освоения дисциплины, студент использует такие программные средства как: Microsoft Windows 8, 10, Microsoft Office Professional Plus.

При проведении занятий используются мультимедийные проекторы, электронные базы периодических изданий, комплекты библиотечного фонда. Имеется доступ в Интернет, используются пакеты прикладных профессиональных программ (ПППП):

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия лекционного типа	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, 4033Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, а также аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд., 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
3.	Групповые и индивидуальные консультации	Кафедра ЭПриКМ ауд. 224, ауд. А208Н
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5043Л, 5045Л, 5046Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета Ауд.213А, 218А, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н