



Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Московской области

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта А.А. Леонова

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по
учебно-методической работе
Н.В. Бабина
2022 г.



***ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА И
ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА***

КАФЕДРА ФИНАНСОВ И БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**«ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ»**

Направление подготовки: 27.04.02 Управление качеством

Профиль: Аудит и финансовый консалтинг

Уровень высшего образования: магистратура

Форма обучения: очная

Королев
2022

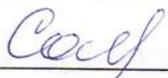
Рабочая программа является составной частью основной профессиональной образовательной программы и проходит рецензирование со стороны работодателей в составе основной профессиональной образовательной программы. Рабочая программа актуализируется и корректируется ежегодно.

Автор: Маслова И.В. Рабочая программа дисциплины: «Цифровые технологии в управлении качеством финансовых услуг г» – Королев МО: «Технологический Университет», 2022.

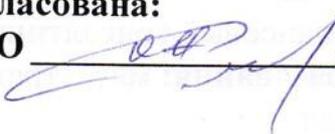
Рецензент: к.э.н., доцент Самошкина М.В.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством и Учебного плана, утвержденного Ученым советом Университета. Протокол № 9 от 12.04.2022 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры:

Заведующий кафедрой (ФИО, ученая степень, звание, подпись)	Самошкина М.В., к.э.н., доцент 				
Год утверждения (переутверждения)	2022	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания кафедры	№ 8 от 28.03.2022 г.				

Рабочая программа согласована:

Руководитель ОПОП ВО  **Салманов О.Н., д.э.н., профессор**

Рабочая программа рекомендована на заседании УМС:

Год утверждения (переутверждения)	2022	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания УМС	№ 4 от 12.04.2022г.				

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся представления о влиянии появления новых цифровых технологий на систему управления качества финансовых услуг в современной экономике, а также комплексное изучение теоретических, методологических принципов и конкретных подходов, приемов применения цифровых технологий в финансовой сфере, ориентированных на требования делового сообщества.

Основными **задачами** дисциплины являются:

– формирование у обучающихся знаний о современных методах и инструментах обработки и анализа информации; о методах создания прикладного программного обеспечения для обработки и анализа информации; о методах обработки и анализа больших данных;

– формирование у обучающихся умений выбрать и применить современные методы и инструменты обработки и анализа информации; применить методы и подобрать необходимые инструменты для создания прикладного программного обеспечения для обработки и анализа информации; применить методы обработки и анализа больших данных;

– формирование у обучающихся навыков использования прикладного программного обеспечения для обработки и анализа информации в финансовой сфере; практического использования технологий обработки и анализа больших данных.

В процессе обучения обучающийся приобретает и совершенствует следующие компетенции:

Универсальные компетенции:

- УК 1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий.

Профессиональные компетенции:

- ПК-2 - Способность осуществлять контроль качества при выполнении аудиторских заданий и оказании прочих услуг аудиторской деятельности.

Показатель освоения компетенции отражают следующие индикаторы:

Трудовые действия:

- УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними;

- УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению;

- ПК-2.3. Владеть навыками общего надзора и контроля качества при выполнении аудиторского задания, координация и контроль работы участников аудиторской группы.

Необходимые умения:

- УК-1.3. Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников.

- УК-1.4. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов

- ПК-2.2. Уметь анализировать, систематизировать и обобщать полученную информацию, формулировать выводы по итогам, выявлять и оценивать факторы, которые могут повлиять на бухгалтерскую (финансовую) отчетность аудируемого лица и выполнение задания.

Необходимые знания:

- УК-1.5. Использует логико-методологический инструментарий для критической оценки современных концепций философского и социального характера в своей предметной области;

- ПК-2.1. Знать законодательство Российской Федерации о бухгалтерском учете, стандарты бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности, международные стандарты финансовой отчетности, информационные технологии и компьютерные системы в бухгалтерском учете и бухгалтерской отчетности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Цифровые технологии в управлении качеством финансовых услуг» относится к дисциплинам по выбору вариативной части образовательной программы подготовки магистров по направлению 27.04.02 «Управление качеством».

Дисциплина базируется на ранее изученных дисциплинах: Информационные технологии в управлении качеством и Оптимизационные модели в управлении качеством и компетенциях: ОПК-3,6, УК-1, ПК-1.

Знания и компетенции, полученные при освоении дисциплины «Цифровые технологии в управлении качеством финансовых услуг», являются базовыми для подготовки и оформления выпускной квалификационной работы магистра.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины для обучающихся очной и заочной формы составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Таблица 1

Виды занятий	Всего часов	Семестр 1	Семестр 2	Семестр 3	Семестр 4
Общая трудоемкость				144	
ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ					
Аудиторные занятия	28			28	
Лекции (Л)	12			12	
Практические занятия (ПЗ)	16			16	
Лабораторные работы (ЛР)	-			-	

Практическая подготовка	-			-	
Самостоятельная работа	116			116	
<i>Курсовые работы (проекты) *</i>	-			-	
<i>Расчетно-графические работы*</i>	-			-	
<i>Контрольная работа *</i>	+			+	
<i>Текущий контроль знаний *</i>	тест			тест	
Вид итогового контроля	зачет с оц.			зачет с оц.	

4. Содержание дисциплины

4.1. Темы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

Наименование тем	Лекции, час. Очное /очно-заочное	Практические занятия, час. Очное / очно-заочное	Занятия в интерактивной форме, час. Очное / очно-заочное	Практическая подготовка, час. Очное / очно-заочное	Код компетенций
Цифровые технологии в управлении качеством финансовых услуг					
Тема 1. Сущность и экономическое значение качества финансовых услуг	2	2	2	-	УК-1 ПК-2
Тема 2. Организация управления качеством финансовых услуг	2	2	2	-	УК-1 ПК-2
Тема 3. Цифровая трансформация управления качеством финансовых услуг	2	4	2	-	УК-1 ПК-2
Тема 4. Цифровая инфраструктура в управлении качеством финансовых услуг	2	2	2	-	УК-1 ПК-2
Тема 5. Особенности внедрения цифровых технологий при оказании финансовых услуг	2	4	2	-	УК-1 ПК-2
Тема 6. Перспективы развития цифровых технологий в управлении качеством финансовых услуг	2	2	2	-	УК-1 ПК-2
Итого	12	16	12	-	-

4.2. Содержание тем дисциплины

Тема 1. Сущность и экономическое значение качества финансовых услуг

Понятие и значение термина «финансовые услуги». Субъекты и объекты финансовых услуг. Правовое обеспечение финансовых услуг. Защита прав потребителей финансовых услуг. Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг. Совершение финансовых сделок с использованием финансовой платформы. Правовые основы деятельности операторов электронной платформы. Особенности оценки качества финансовых услуг. Экономическое значение качества финансовых услуг.

Тема 2. Организация управления качеством финансовых услуг

Основные понятия в области управления качеством финансовых услуг. Аспекты качества финансовых услуг. Факторы, влияющие на качество финансовых услуг. Показатели качества финансовых услуг. Методы оценки качества финансовых услуг. Система менеджмента качества финансовых услуг. Сущность и модели системы менеджмента качества финансовых услуг. Стандарты ИСО серии 9000.

Тема 3. Цифровая трансформация управления качеством финансовых услуг

Трансформация финансовой отрасли в цифровой экономике: новый подход к рабочему месту; новый подход к операциям; новое узнавание клиентов; новые продукты и услуги; новые модели бизнеса; новые рынки. Определения цифрового бизнеса (Gartner) и диджитализации (IDC). Диджитализация как фундаментальная трансформация бизнеса. Цифровой банкинг: примеры клиентского опыта и технологические тренды. Примеры использования цифровых технологий. Общедоступность технологий и инновации. Многосторонние платформы в финансовой отрасли в целях управления качеством.

Тема 4. Цифровая инфраструктура в управлении качеством финансовых услуг

Сущность и научное содержание понятия «цифровая инфраструктура». Значение цифровой инфраструктуры в управлении качеством финансовых услуг. Информационная инфраструктура финансовых услуг в России. Внедрение цифровых технологий финансовых услуг в оцифрованное информационное пространство. Состав структурных элементов цифровой инфраструктуры финансовых услуг. Уровень развития цифровой инфраструктуры в системе управления качеством финансовых услуг.

Тема 5. Особенности внедрения цифровых технологий при оказании финансовых услуг

Технологии электронного документооборота. Варианты электронного документооборота. Проблемы внедрения системы электронного документооборота. Реализация электронного документооборота. Значение электронного документооборота. Структура и компоненты системы электронного документооборота. Внедрение системы электронного документооборота. Хронология развития электронных форматов обмена данными. Характеристика технологий электронных форматов представления данных. Основные методологические и технологические предпосылки внедрения формата передачи регуляторной и финансовой отчетности для организаций финансового сектора. Схема процесса подготовки электронной отчетности. Используемые в мировой практике основные электронные форматы обмена данными.

Тема 6. Перспективы развития цифровых технологий в управлении качества финансовых услуг

Основных направлений цифровизации финансового рынка. Трансформация потребностей и поведения клиентов. Трансформация потребностей и поведения клиентов. Применение открытых API в финансовых и нефинансовых секторах экономики. Повсеместное применение технологий. Усиление операционных рисков и рисков в области информационной безопасности. Приоритеты развития рынка финансовых технологий для участников рынка. Приоритеты развития рынка финансовых технологий для участников рынка. Развитие правового обеспечения национальной платежной системы. Развитие правового обеспечения национальной платежной системы. Развитие регулирования в области оборота данных. Правовое обеспечение создания Единой информационной системы проверки сведений об абоненте. Развитие правового обеспечения экспериментальных правовых режимов. Развитие правового обеспечения экспериментальных правовых режимов.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине

«Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины» представлены в Приложении 2.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Структура фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Цифровые технологии в управлении качеством финансовых услуг» приведена в Приложении 1.

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

Основная литература:

Горелов, Н. А. Развитие информационного общества: цифровая экономика: учебное пособие для вузов / Н. А. Горелов, О. Н. Кораблева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10039-6. — Текст: электронный. <https://urait.ru/bcode/454668> (дата обращения: 22.05.2022). - Режим доступа: по подписке.

2. Основы цифровой экономики: учебник и практикум для вузов / М. Н. Конягина [и др.] ; ответственный редактор М. Н. Конягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 235 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13476-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/468187> (дата обращения: 22.05.2022). - Режим доступа: по подписке.

3. Сергеев, Л. И. Цифровая экономика : учебник для вузов / Л. И. Сергеев, А. Л. Юданова ; под редакцией Л. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13619-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/477012> - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Камолов, С. Г. Цифровое государственное управление : учебник для вузов / С. Г. Камолов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14992-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/486337> (дата обращения: 22.05.2022). - Режим доступа: по подписке.

2. Сологубова, Г. С. Составляющие цифровой трансформации : монография / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 147 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-11335-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/475065> (дата обращения: 22.05.2022). - Режим доступа: по подписке.

3. Обеспечение законности в сфере цифровой экономики : учебное пособие для вузов / А. О. Баукин [и др.] ; под редакцией Н. Д. Бут, Ю. А. Тихомирова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 250 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13931-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/477223> (дата обращения: 22.05.2022). - Режим доступа: по подписке.

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

Интернет-ресурсы:

1. <https://cbr.ru> – официальный сайт Центрального банка;
2. <https://biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

3. <https://znanium.com> – Электронно-библиотечная система Znanium;
4. <http://www.consultant.ru> – Консультант Плюс;
5. <https://www.garant.ru> – Гарант.ру.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины приведены в Приложении 2.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения:MS Office.

Информационные справочные системы:

1. Ресурсы информационно-образовательной среды Технологического университета
2. Рабочая программа и методическое обеспечение по дисциплине «Цифровые технологии в управлении качеством финансовых услуг»
3. Информационно – справочные (правовые) системы:
 - «Гарант» (<https://www.garant.ru>);
 - «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран);
- комплект электронных презентаций/слайдов.

Практические занятия:

- компьютерный класс с проектором для интерактивного обучения и проведения лекций в форме слайд-презентаций, оборудованный современными лицензионными программно-техническими средствами: операционная система не ниже WindowsXP; офисные программы MSOffice;
- рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
- рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО
БИЗНЕСА**

КАФЕДРА ФИНАНСОВ И БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ**

**«ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ»**

Направление подготовки: 27.04.02 Управление качеством

Профиль: Аудит и финансовый консалтинг

Уровень высшего образования: магистратура

Форма обучения: очная

Год набора: 2022

Королев
2022

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, обучающийся приобретает:		
				Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
1	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Темы 1-6	<p>УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними;</p> <p>УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению</p>	<p>УК-1.3. Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников.</p> <p>УК-1.4. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов</p>	УК-1.5. Использует логико-методологический инструментарий для критической оценки современных концепций философского и социального характера в своей предметной области;
2	ПК-2	Способность осуществлять контроль качества при выполнении аудиторских заданий и оказании прочих услуг аудиторской деятельности	Темы 1-6	ПК-2.3. Владеть навыками общего надзора и контроля качества при выполнении аудиторского задания, координация и контроль работы участников аудиторской группы	ПК-2.2. Уметь анализировать, систематизировать и обобщать полученную информацию, формулировать выводы по итогам, выявлять и оценивать факторы, которые могут повлиять на бухгалтерскую (финансовую) отчетность аудируемого лица и выполнение задания	ПК-2.1. Знать законодательство Российской Федерации о бухгалтерском учете, стандарты бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности, международные стандарты финансовой отчетности, информационные технологии и компьютерные системы в бухгалтерском учете и бухгалтерской отчетности

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Инструмент, оценивающий сформированность компетенции	Этапы и показатель оценивания компетенции	Критерии оценивания компетенции на различных этапах формирования и шкалы оценивания
УК- 1 ПК-2	Тест	<p>А) полностью сформирована (компетенция освоена на <u>высоком</u> уровне) – 90% правильных ответов</p> <p>Б) частично сформирована:</p> <ul style="list-style-type: none"> • компетенция освоена на <u>продвинутом</u> уровне – 70% правильных ответов; • компетенция освоена на <u>базовом</u> уровне – от 51% правильных ответов; <p>В) не сформирована (<u>компетенция не сформирована</u>) – менее 50% правильных ответов</p>	<p>Проводится письменно. Время, отведенное на процедуру - 30 минут. Неявка – 0 баллов.</p> <p>Критерии оценки определяются процентным соотношением.</p> <p>Неудовлетворительно – менее 50% правильных ответов.</p> <p>Удовлетворительно - от 51% правильных ответов.</p> <p>Хорошо - от 70%.</p> <p>Отлично – от 90%.</p> <p>Максимальная оценка – 5 баллов.</p>
УК- 1 ПК-2	Реферат	<p>А) полностью сформирована (компетенция освоена на <u>высоком</u> уровне) – 5 баллов</p> <p>Б) частично сформирована:</p> <ul style="list-style-type: none"> • компетенция освоена на <u>продвинутом</u> уровне – 4 балла; • компетенция освоена на <u>базовом</u> уровне – 3 балла; <p>В) не сформирована (<u>компетенция не</u></p>	<p>Проводится в письменной форме.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соответствие содержания реферата заявленной тематике (1 балл). 2. Качество источников и их количество при подготовке работы (1 балл). 3. Владение информацией и способность

		<i>сформирована) – 2 и менее баллов</i>	<i>отвечать на вопросы аудитории (1 балл). 4. Качество самой представленной работы (1 балл). 5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематики (1 балл). Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i>
<i>УК- 1 ПК-2</i>	<i>Доклад</i>	<i>А) полностью сформирована (компетенция освоена на <u>высоком</u> уровне) – 5 баллов Б) частично сформирована: • компетенция освоена на <u>продвинутом</u> уровне – 4 балла; • компетенция освоена на <u>базовом</u> уровне – 3 балла; В) не сформирована (компетенция <u>не сформирована</u>) – 2 и менее баллов</i>	<i>Проводится в письменной и/или устной форме. Критерии оценки: 1. Соответствие содержания доклада заявленной тематике (1 балл). 2. Качество источников и их количество при подготовке работы (1 балл). 3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл). 4. Качество самой представленной работы (1 балл). 5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематики (1 балл). Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i>
<i>УК- 1 ПК-2</i>	<i>Выполнение контрольной работы</i>	<i>А) полностью сформирована (компетенция освоена на <u>высоком</u> уровне) – 5 баллов Б) частично сформирована: • компетенция освоена на <u>продвинутом</u></i>	<i>При определении сформированности компетенций критериями оценивания выступают методические рекомендации, разработанные по дисциплине для данного вида</i>

		<p>уровне – 4 балла;</p> <ul style="list-style-type: none"> • компетенция освоена на <u>базовом</u> уровне – 3 балла; <p>В) не сформирована (<u>компетенция не сформирована</u>) – 2 и менее баллов</p>	
--	--	--	--

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерная тематика докладов в презентационной форме:

1. Понятие искусственного интеллекта и области его применения.
2. Технологии интеллектуального анализа данных.
3. Проблемы, решаемые искусственными нейронными сетями.
4. Принципы информатизации банка.
5. Информационное обеспечение, информационная модель, система классификации и кодирования, базы данных.
6. Телекоммуникации, глобальные сети и открытые системы.
7. Роль аутсорсинга при внедрении современных информационных технологий.
8. Современный инструментарий управления знаниями и корпоративной эффективностью в банковской сфере.
9. Трансформация финансовой отрасли в цифровой экономике.
10. Модели бизнеса в цифровой экономике.

Примерная тематика заданий на контрольную работу:

1. Внедрение цифровых технологий в оцифрованное информационное пространство.
2. Уровень развития цифровой инфраструктуры в малом и среднем предпринимательстве.
3. Цифровая инфраструктура в России и в мире в целом.
4. Роль электронных денег в современной системе текущих платежей.
5. Организация бесконтактных платежей.
6. Практика применения современных платежных технологий.
7. Проблемы внедрения системы электронного документооборота.
8. Основные методологические и технологические предпосылки внедрения формата передачи регуляторной и финансовой отчетности для организаций финансового сектора.
9. Унификация и стандартизация информационного пространства.
10. Перспективы развития цифровых технологий.

Указания по проведению контрольных работ для студентов

Учебным планом данного курса для магистров очной формы обучения предусмотрено написание контрольной работы, что является одним из условий успешного освоения ими основных положений данной дисциплины и служит допуском к зачету по курсу во время зачетной сессии.

Задания в контрольной работе разрабатываются преподавателем кафедры «Финансы и бухгалтерский учет» МГОТУ.

Цель выполняемой работы:

- продемонстрировать знания и умения в области изучаемой дисциплины, а также в сфере исследования, анализа и интерпретации полученных данных;
- показать умения в области систематизирования и обобщения изучаемой информации.

Основные задачи выполняемой работы:

1. Закрепление полученных ранее теоретических знаний;
2. Выяснение подготовленности магистров к будущей практической работе.

Процесс написания контрольной работы делится на следующие этапы:

1. Определение установленной темы контрольной работы.
2. Изучение литературы, относящейся к теме контрольной работы.
3. Оформление контрольной работы.
4. Представление ее на кафедру для регистрации.
5. Защита контрольной работы.

Подготовку контрольной работы следует начинать с повторения соответствующих разделов учебника, учебных пособий, конспектов лекций.

Требования к содержанию контрольной работы:

В содержании контрольной работы необходимо показать знание рекомендованной литературы по данному заданию, при этом правильно пользоваться первоисточником и избегать чрезмерного цитирования. При использовании цитат необходимо указывать точные ссылки на используемый источник: указание автора (авторов), название работы, место издания, страницы.

Кроме основной литературы рекомендуется использовать дополнительную литературу и источники сети Интернет (с детальным указанием сайта, т.е. копирование ссылки и даты обращения). Если в период выполнения контрольной работы были приняты новые законы или нормативно-правовые акты, относящиеся к излагаемой теме, их необходимо изучить и использовать при ее выполнении.

Важно обратить внимание на различные концептуальные подходы по исследуемой тематике.

В конце контрольной работы приводится полный библиографический перечень использованных нормативно-правовых актов (если они использовались) и источников.

Оформление библиографического списка осуществляется в соответствие с установленными нормами и правилами ГОСТ.

Порядок выполнения контрольной работы:

Контрольная работа излагается логически последовательно, грамотно, разборчиво. Работа должна иметь титульный лист. Титульный лист содержит: полное название высшего учебного заведения; кафедры, реализующей данную дисциплину; название (тема) контрольной работы; фамилию, инициалы и номер группы автора; фамилию, инициалы, должность, ученое звание и учёная степень научного руководителя (преподавателя), проверяющего контрольную работу.

На следующем листе излагается план контрольной работы, который включает в себя: название всех разделов, введение и заключение, а также список литературы. Излагая вопрос (раздел) каждый смысловой абзац необходимо начать с красной строки. Закончить изложение вопроса следует выводом, итогом по содержанию данного раздела.

В конце работы ставится подпись студента и дата сдачи. Страницы контрольной работы должны быть пронумерованы. Номер страницы ставится в нижнем правом углу.

Объем контрольной работы должен составлять 10-15 страниц машинописного текста. Размер шрифта №14 (Times New Roman), полуторный интервал, стандартный лист формата А4. Поля: верхнее -20 мм, нижнее-20 мм, левое -30 мм, правое -15 мм.

Дополнительно контрольная работа может иметь приложения (схемы, графики, диаграммы).

По всем возникающим вопросам обучающемуся следует обращаться за консультацией на кафедру. Срок выполнения контрольной работы определяется кафедрой. Срок проверки контрольной работы – 3 дня с момента необходимой фиксированной даты сдачи.

Порядок защиты контрольной работы:

Контрольная работа подлежит обязательной защите. В установленный преподавателем срок студент должен сдать контрольную работу и быть готов ответить на вопросы и замечания. Оценка работы производится по четырех балльной системе: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Неудовлетворительно».

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

<i>Неделя текущего / промежуточного контроля</i>	<i>Вид оценочного средства</i>	<i>Код компетенций, оценивающий знания, умения, навыки</i>	<i>Содержание оценочного средства</i>	<i>Требования к выполнению</i>	<i>Срок сдачи (неделя семестра)</i>	<i>Критерии оценки по содержанию и качеству с указанием баллов</i>
Неделя промежуточной аттестации (8-9)	Тестирование № 1	УК- 1 ПК-2	20 вопросов	Компьютерное тестирование. Время, отведенное на процедуру – 30 минут	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры	Неявка – 0. Неудовлетворительно – менее 50% правильных ответов Удовлетворительно - от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%.
Неделя промежуточной аттестации (16)	Тестирование № 2	УК- 1 ПК-2	20 вопросов	Компьютерное тестирование. Время, отведенное на процедуру – 30 минут	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры	Неявка – 0. Неудовлетворительно – менее 50% правильных ответов Удовлетворительно - от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%.
По расписанию сессии	Зачет с оценкой	УК- 1 ПК-2	2 вопроса	зачет проводится в устной форме путем ответа на вопросы. Время, отведенное на процедуру – 30 минут	Результаты предоставляются в день проведения зачета	Критерии оценки: «неудовлетворительно»: - демонстрирует частичные знания по темам - незнание основных понятий дисциплины - неумение использовать и применять полученные знания на практике - не работал на семинарских занятиях «удовлетворительно»: - ответ на 1 вопрос - работа на семинарских занятиях - знание основных понятий дисциплины «хорошо»: - ответ на вопросы билета и решение практической задачи - знание основных понятий дисциплины - работа на семинарских занятиях - знание основных научных теорий, изучаемых дисциплины «Отлично»: - ответ на вопросы билета и решение практической

						задачи - знание основных понятий дисциплины - работа на семинарских занятиях дисциплины - знание основных научных теорий, изучаемых дисциплин - умение использовать и применять полученные знания на практике.
--	--	--	--	--	--	--

Итоговое начисление баллов по дисциплине осуществляется в соответствии с разработанной и внедренной балльно-рейтинговой системой контроля и оценивания уровня знаний и внеучебной созидательной активности обучающихся, согласно приказу «О внедрении новой балльно-рейтинговой системы контроля и оценивания уровня знаний и внеучебной созидательной активности обучающихся» № 01-04/428 от 25 сентября 2020 г.

Примерные вопросы теста

1. Технологии проникают во множество отраслей. FinTech — это цифровые технологии в сфере финансов. HealthTech — технологии в медицине. А инновационные проекты в какой области деятельности обозначаются как MarTech?

- а) ритейл;
- б) морские грузоперевозки;
- в) маркетинг;
- г) повышение достижений спортсменов в марафонах.

2. Что из перечисленного не отнесено к нейротехнологиям и искусственному интеллекту в федеральном проекте «Цифровые технологии»?

- а) компьютерное зрение;
- б) системы поддержки принятия решений;
- в) синтез речи;
- г) интерфейсы обратной связи;
- д) нейропротезирование.

3. Что относится к персональным данным, на обработку которых требуется получить согласие?

- а) данные по половозрастному составу населения;
- б) фамилия, имя и адрес электронной почты;
- в) средняя заработная плата работников предприятия;
- г) перечень избирательных комиссий субъектов Российской Федерации.

4. Почему важна клиентоцентричность в рамках цифровой трансформации государственного управления?

а) это необходимо, чтобы убедить людей пользоваться государственными информационными системами;

б) это позволяет работать в интересах каждого конкретного пользователя услуги, которую оказывает государство;

в) это формальный повод собирать максимально возможные объемы персональных данных о гражданине;

г) это помогает обосновывать увеличение бюджетных средств на развитие государственных информационных систем.

5. Как называется хранилище, в котором данные размещаются и сохраняются на многочисленных распределенных в сети серверах, предоставляемых в пользование клиентам?

а) солнечное;

б) облачное;

в) DaaS;

г) пользовательское.

6. Какие издержки, как правило, в случае успешного создания и развития платформенного решения сокращаются кардинально?

а) зарплата сотрудникам;

б) коммунальные платежи;

в) закупка сырья и материалов;

г) транзакционные издержки.

7. Какой федеральный проект не входит в национальную программу «Цифровая экономика»?

а) нормативное регулирование цифровой среды;

б) информационная инфраструктура;

в) кадры для цифровой экономики;

г) информационная безопасность;

д) цифровая образовательная среда;

е) цифровые технологии.

8. Какая из технологий цифровой экономики ориентирована на формирование децентрализованных хранилищ данных?

а) «большие данные»;

б) беспроводная связь;

в) блокчейн-технология;

г) сенсорика.

9. Какое из направлений программы «Цифровая экономика Российской Федерации» должно быть реализовано в первоочередном порядке в силу того, что образует базис для развития других направлений?

а) «Кадры и образование»;

б) «Нормативное регулирование»;

- в) «Информационная инфраструктура»;
- г) «Информационная безопасность».

10. Какая из прикладных областей не указана в явном виде в программе «Цифровая экономика Российской Федерации» в качестве площадки для апробации технологических решений?

- а) здравоохранение;
- б) связь;
- в) «умный город»;
- г) государственное управление.

11. Что такое цифровая трансформация?

- а) это трансформация бизнеса путем пересмотра бизнес-стратегии, моделей, операций, продуктов, маркетингового подхода, целей и т. д. путем принятия цифровых технологий;
- б) это трансформация бизнеса путем пересмотра бизнес-стратегии. путем внедрения и разработки цифровых технологий;
- в) это трансформация бизнеса путем пересмотра моделей, операций, продуктов, маркетингового подхода, целей;
- г) это трансформация бизнеса путем пересмотра бизнес-партнеров.

12. Что такое мобильный ТоИР?

- а) цифровой инструмент экономического показателя предприятия и выполнения бизнес контракта;
- б) цифровой инструмент, помогающий качественно выполнять обходы наружной установки с автоматической фиксацией маршрута и дефектов оборудования;
- в) цифровой инструмент регистрации нарядов допусков;
- г) цифровой инструмент, помогающий своевременно оценить текущую экономическую ситуацию по спидометрам принять действия.

13. Какие преимущества предоставляют цифровые технологии по сравнению с традиционными форматами ведения экономической деятельности?

- а) возможность практически бесконечного воспроизведения информации без ущерба для качества;
- б) широкий диапазон типов информации, с которой работают цифровые технологии (текст, медиа и т.п.);
- в) высокая скорость передачи информации;
- г) высокая защищенность технологических и организационных инноваций.

14. Какой признак позволяет идентифицировать цифровую экономику?

- а) информатизация сферы управления;
- б) интеграция физических и цифровых объектов в сфере производства и потребления;

- в) формирование сетевой модели экономической деятельности;
- г) развитие интернет-коммуникаций как средства обмена информацией.

15. Каких изменений в организации экономической деятельности в меньшей степени требуют цифровые технологии?

- а) изменение бизнес-моделей;
- б) изменение организационных структур;
- в) формирование цифровой культуры;
- г) трансформации этических норм.

16. Для какой сферы экономической деятельности в рамках решения основных производственных задач в наименьшей степени могут быть применимы технологии Интернета вещей (IoT)?

- а) жилищно-коммунальное хозяйство;
- б) транспорт;
- в) государственное управление;
- г) здравоохранение.

17. Какой из структурных элементов не относится драйверам технологии индустриального интернета («Индустрия 4.0»), которая, в свою очередь, формирует четвертую промышленную революцию с соответствующим экономическим укладом?

- а) «умные» сенсоры;
- б) беспроводные сети;
- в) дополненная реальность;
- г) облачные сервисы.

18. Каково место материального сектора производства в цифровой экономике?

- а) материальный сектор производства и цифровые платформы существуют автономно в экономике;
- б) материальный сектор производства будет замещен цифровыми платформами;
- в) материальный сектор производства нуждается в цифровых платформах для обеспечения коммуникаций с контрагентами;
- г) материальный сектор производства обеспечит гибель цифровых платформенных решений.

19. Какой элемент платформ как моделей бизнеса не связан с управлением как специфической деятельностью?

- а) коммуникации;
- б) модели поведения;
- в) технологическое решение;
- г) стратегии.

20. В качестве какого элемента бизнес-экосистемы выступает платформенное решение в цифровой экономике?

- а) агента;
- б) ядра;
- в) ограничения;
- г) оператора.

Типовые вопросы к зачету с оценкой

1. Понятие искусственного интеллекта и области его применения.
2. Многосторонние платформы в финансовой отрасли.
3. Модели бизнеса в цифровой экономике.
4. Сущность и научное содержание понятия «цифровая инфраструктура».
5. Значение цифровой инфраструктуры.
6. Состав структурных элементов цифровой инфраструктуры.
7. Роль электронных денег в современной системе текущих платежей.
8. Свойства электронных денег.
9. Классификация электронных денег.
10. Технологические аспекты выпуска и обслуживания платежных карт.
11. Субъекты рынка обращения банковских карт и организация расчетов.
12. Организация бесконтактных платежей.
13. Технологии электронного документооборота.
14. Структура и компоненты системы электронного документооборота.
15. Внедрение системы электронного документооборота.
16. Схема процесса подготовки электронной отчетности.
17. Преимущества перехода на электронную отправку отчетности.
18. Основные функции и структура региональных и муниципальных финансовых органов.
19. Методы разработки и предоставления государственных услуг.
20. Цифровые технологии в государственных и муниципальных финансах.

***ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО
БИЗНЕСА***

КАФЕДРА ФИНАНСОВ И БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
«ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ»**

Направление подготовки: 27.04.02 Управление качеством

Профиль: Аудит и финансовый консалтинг

Уровень высшего образования: магистратура

Форма обучения: очная

Год набора: 2022

1. Общие положения

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся представления о влиянии появления новых цифровых технологий на систему управления качеством финансовых услуг в современной экономике, а также комплексное изучение теоретических, методологических принципов и конкретных подходов, приемов применения цифровых технологий в финансовой сфере, ориентированных на требования делового сообщества.

Основными **задачами** дисциплины являются:

– формирование у обучающихся знаний о современных методах и инструментах обработки и анализа информации; о методах создания прикладного программного обеспечения для обработки и анализа информации; о методах обработки и анализа больших данных;

– формирование у обучающихся умений выбрать и применить современные методы и инструменты обработки и анализа информации; применить методы и подобрать необходимые инструменты для создания прикладного программного обеспечения для обработки и анализа информации; применить методы обработки и анализа больших данных;

– формирование у обучающихся навыков использования прикладного программного обеспечения для обработки и анализа информации в финансовой сфере; практического использования технологий обработки и анализа больших данных.

2. Указания по проведению практических занятий

Практическое занятие 1.

Тема 1. Сущность и экономическое значение качества финансовых услуг

Вид практического занятия: *смешанная форма практического занятия.*

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2.

Тема 2. Организация управления качеством финансовых услуг

Вид практического занятия: *смешанная форма практического занятия.*

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3.

Тема 3. Цифровая трансформация управления качеством финансовых услуг

Вид практического занятия: *смешанная форма практического занятия.*

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 4.

Тема 4. Цифровая инфраструктура в управлении качеством финансовых услуг

Вид практического занятия: *смешанная форма практического занятия.*

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 5.

Тема 5. Особенности внедрения цифровых технологий при оказании финансовых услуг

Вид практического занятия: *смешанная форма практического занятия.*

Предусмотрена практическая подготовка

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 6.

Тема 6. Перспективы развития цифровых технологий в управлении качества финансовых услуг

Вид практического занятия: *смешанная форма практического занятия.*

Продолжительность занятия – 2 часа.

3. Указания по проведению лабораторного практикума

Не предусмотрено учебным планом

4. Указания по проведению самостоятельной работы студентов

Цель самостоятельной работы: подготовить студентов к самостоятельному научному творчеству.

Задачи самостоятельной работы:

1) расширить представление в области существующих современных аппаратных средств вычислительной техники;

2) привить навыки самостоятельного решения нестандартных задач в области аппаратных средств вычислительной техники.

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

Основная литература:

Горелов, Н. А. Развитие информационного общества: цифровая экономика: учебное пособие для вузов / Н. А. Горелов, О. Н. Кораблева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10039-6. — Текст: электронный. <https://urait.ru/bcode/454668> (дата обращения: 22.05.2022). - Режим доступа: по подписке.

2. Основы цифровой экономики: учебник и практикум для вузов / М. Н. Конягина [и др.] ; ответственный редактор М. Н. Конягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 235 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13476-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/468187> (дата обращения: 22.05.2022). - Режим доступа: по подписке.

3. Сергеев, Л. И. Цифровая экономика : учебник для вузов / Л. И. Сергеев, А. Л. Юданова ; под редакцией Л. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13619-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/477012> - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Камолов, С. Г. Цифровое государственное управление : учебник для вузов / С. Г. Камолов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14992-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/486337> (дата обращения: 22.05.2022). - Режим доступа: по подписке.

2. Сологубова, Г. С. Составляющие цифровой трансформации : монография / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 147 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-11335-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/475065> (дата обращения: 22.05.2022). - Режим доступа: по подписке.

3. Обеспечение законности в сфере цифровой экономики : учебное пособие для вузов / А. О. Баукин [и др.] ; под редакцией Н. Д. Бут, Ю. А. Тихомирова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 250 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13931-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/477223> (дата обращения: 22.05.2022). - Режим доступа: по подписке.

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

Интернет-ресурсы:

1. <https://cbr.ru> – официальный сайт Центрального банка;
2. <https://biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
3. <https://znanium.com> – Электронно-библиотечная система Znanium;
4. <http://www.consultant.ru> – Консультант Плюс;
5. <https://www.garant.ru> – Гарант.ру.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения: MS Office.

Информационные справочные системы:

1. Ресурсы информационно-образовательной среды Технологического университета
2. Рабочая программа и методическое обеспечение по дисциплине «Цифровые технологии в управлении качеством финансовых услуг»
3. Информационно – справочные (правовые) системы:
 - «Гарант» (<https://www.garant.ru>);
 - «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru>).