МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт управления, экономики и финансов
Центр магистратуры

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
проф. Таюрский Д.А.
"___"_____20___ г.

Программа дисциплины

Управление бизнес-процессами в банке Б1.В.ДВ.03.02

Направление подготовки: 38.04.08 - Финансы и кредит
Профиль подготовки: Финансы
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2019
Автор(ы): Булатова Э.И.
Рецензент(ы): Дарякин А.А.

СОГЛАСОВАНО:
Заведующий(ая) кафедрой: Сафиуллин Л. Н.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 20__г.
Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр магистратуры):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 20__г.

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Содержание

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

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

4.2. Содержание дисциплины

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

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

6.3. 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

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

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

7.1. Основная литература

7.2. Дополнительная литература

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

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

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Булатова Э.И. (Кафедра финансовых рынков и финансовых институтов, Институт управления, экономики и финансов), bulatovaei@yandex.ru

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

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-11	способностью обосновать на основе анализа финансово-экономических рисков стратегию поведения экономических агентов на различных сегментах финансового рынка
ПК-6	способностью дать оценку текущей, кратко- и долгосрочной финансовой устойчивости организации, в том числе кредитной
ПК-7	способностью осуществлять самостоятельно или руководить подготовкой заданий и разработкой финансовых аспектов проектных решений и соответствующих нормативных и методических документов для реализации подготовленных проектов
ПК-9	способностью оценивать финансовую эффективность разработанных проектов с учетом оценки финансово-экономических рисков и фактора неопределенности

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен демонстрировать способность и готовность:

- обосновать на основе анализа финансово-экономических рисков стратегию поведения коммерческого банка на различных сегментах финансового рынка (ПК-11);
- дать оценку текущей, кратко- и долгосрочной финансовой устойчивости коммерческого банка (ПК-6);
- осуществлять самостоятельно или руководить подготовкой заданий и разработкой финансовых аспектов проектных решений и соответствующих нормативных и методических документов для реализации подготовленных проектов (ПК-7);
- оценивать финансовую эффективность разработанных проектов с учетом оценки финансово-экономических рисков и фактора неопределенности (ПК-9);
- решать профессиональные задачи по построению, регламентации и оптимизации бизнес-процессов в коммерческих банках на основе действующих нормативных актов, научной литературы и передового опыта с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;
- осуществлять сбор, анализ и обработку данных по построению, регламентации и оптимизации бизнес-процессов в коммерческих банках;
- выбрать инструменты для обработки экономических данных с целью построения, регламентации и оптимизации бизнес-процессов в коммерческих банках, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы;
- находить организационно-управленческие решения по построению, регламентации и оптимизации бизнес-процессов в коммерческих банках и готовность нести за них ответственность;
- критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий по построению, регламентации и оптимизации бизнес-процессов в коммерческих банках.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.03.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.04.08 "Финансы и кредит (Финансы)" и относится к дисциплинам по выбору.
Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 30 часа(ов), в том числе лекции - 12 часа(ов), практические занятия - 18 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 78 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 3 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Система управления бизнес-процессами в банке	3	2	2	0	12
2.	Тема 2. Методика описания и регламентации бизнес-процессов банка	3	2	2	0	12
3.	Тема 3. Основные группы бизнес-процессов в банке	3	2	2	0	14
4.	Тема 4. Управление бизнес-процессами в банке	3	4	6	0	20
5.	Тема 5. Методы аудита, анализа и оптимизации бизнес-процессов банка	3	2	6	0	20
	Итого		12	18	0	78

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Система управления бизнес-процессами в банке

1. Бизнес-процессы и функции. Основные определения.
2. Требования стандарта ISO 9001:2008.
3. Необходимость и значение описания бизнес-процессов банка.
4. Примеры реализации процессного подхода в банках.
5. Основные подходы к управлению / оптимизации в банке и причины их неэффективности.
6. Архитектура системы управления бизнес-процессами банка.
7. Дерево бизнес-направлений, продуктов и услуг банка.
8. Дерево (структура) и типы бизнес-процессов банка.
9. Отличия понятий "процесс" и "группа процессов".
10. Ранжирование бизнес-процессов.
11. Организационная структура банка.
12. Варианты и правила разработки дерева бизнес-процессов.
13. Процессные и функциональные оргструктуры.
14. Комитет, рабочие группы и владельцы бизнес-процессов.
15. Документы по управлению бизнес-процессами банка.

Тема 2. Методика описания и регламентации бизнес-процессов банка

1. Планирование и организация проекта по описанию бизнес-процессов.
2. Идентификация и выделение бизнес-процессов банка (построение дерева бизнес-процессов). Методы сбора информации для описания бизнес-процессов.
3. Ранжирование бизнес-процессов.
4. Детальное описание бизнес-процессов, согласование, утверждение и доведение до сотрудников банка.
5. Разработка ключевых показателей KPI и требований к бизнес-процессам (время, результативность и эффективность, стоимость, качество и др.).

6. Разработка вспомогательных бизнес-моделей: организационная структура банка, дерево показателей KPI, дерево бизнес-направлений и продуктов банка, библиотека документов (информационные потоки в бизнес-процессах), дерево информационных систем банка (системная архитектура) и др.

7. Методика построения эффективной системы регламентации банка.

8. Автоматизированная генерация регламентов бизнес-процессов.

Тема 3. Основные группы бизнес-процессов в банке

1. Основные бизнес-процессы в коммерческих банках. Группа "Обслуживание юридических лиц". Группа "Обслуживание физических лиц".

2. Обеспечивающие бизнес-процессы. ИТ-обеспечение и связь. Юридическое обеспечение. Административно-хозяйственное обеспечение. Обеспечение безопасности. Внутренний контроль. Финансовый мониторинг. Делопроизводство.

3. Управляющие бизнес-процессы. Стратегическое управление. Управление финансами. Управление качеством.

Тема 4. Управление бизнес-процессами в банке

1. Планирование бизнес-процессов в коммерческом банке.

2. Выполнение и контроль бизнес-процессов в коммерческом банке.

3. Контроль бизнес-процессов на основе показателей KPI, в разрезе отдельных структурных подразделений.

4. Краудсорсинг.

5. Автоматизация оперативного управления бизнес-процессами.

6. Контроль претензий клиентов в разрезе бизнес-процессов.

Тема 5. Методы аудита, анализа и оптимизации бизнес-процессов банка

1. Аудит процесса.

2. Методы анализа и оптимизации бизнес-процессов.

3. Внедрение стандартов качества в банке.

4. Основные и дополнительные стандарты ISO серии 9000.

5. Методические рекомендации АРБ по СМК.

6. Стандарты по бизнес-процессам АРБ.

7. Планы работ с бизнес-процессами банка.

8. Расчёт и сокращение фрагментарности бизнес-процесса.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений".

Положение от 29 декабря 2018 г. № 0.1.1.67-08/328 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"".

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"".

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"".

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"".

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"".

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 3			
	Текущий контроль		
1	Устный опрос	ПК-6 , ПК-11	1. Система управления бизнес-процессами в банке 2. Методика описания и регламентации бизнес-процессов банка 3. Основные группы бизнес-процессов в банке 4. Управление бизнес-процессами в банке 5. Методы аудита, анализа и оптимизации бизнес-процессов банка
2	Письменная работа	ПК-7	3. Основные группы бизнес-процессов в банке
3	Контрольная работа	ПК-7 , ПК-9	2. Методика описания и регламентации бизнес-процессов банка
	Зачет	ПК-11, ПК-6, ПК-7, ПК-9	

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

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	**Хорошо**	**Удовл.**	**Неуд.**	
Семестр 3					
Текущий контроль					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	**Хорошо**	**Удовл.**	**Неуд.**	
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
	Зачтено		**Не зачтено**		
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

6.3 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

Семестр 3

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 1, 2, 3, 4, 5

1. Отличия понятий "процесс" и "группа процессов".
2. Дерево (структура) и типы бизнес-процессов банка.
3. Варианты и правила разработки дерева бизнес-процессов.
4. Характеристика процедуры описания бизнес-процессов в банке.
5. Методы управление проектами по бизнес-процессам в банке.
6. Этапы регламентирования бизнес-процессов в банке.
7. "Золотые" правила описания бизнес-процессов.
8. Методика построения эффективной системы регламентации банка.
9. Планирование бизнес-процессов в банке.
10. Выполнение и контроль бизнес-процессов в банке.
11. Контроль бизнес-процессов на основе показателей KPI.
12. Методы анализа и оптимизации бизнес-процессов в банке.

2. Письменная работа

Тема 3

Составление дерева бизнес-процессов по основным группам процессов в банке:

- депозиты юридических лиц;
- депозиты физических лиц;
- кредитование юридических лиц;
- кредитование физических лиц;
- расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц;
- расчетно-кассовое обслуживание физических лиц;
- банковские карты физических лиц;
- услуги с пластиковыми картами физических лиц;
- инкассация ценностей физических лиц;
- инкассация юридическим лицам.

3. Контрольная работа

Тема 2
1. Характеристика субъектов, занимающихся описанием бизнес-процессов в банке.
2. Процедуры централизованного описания бизнес-процессов в банке.
3. Процедуры децентрализованного описания бизнес-процессов в банке.
4. Методы управление проектами по бизнес-процессам в банке.
5. Методика описания бизнес-процессов банка.
6. Этапы регламентирования бизнес-процессов в банке.
7. "Золотые" правила описания бизнес-процессов.
8. Правила проведения интервью и уровни детализации процессов.
9. Механизм автоматизированной генерации регламентов.
10. Бизнес-навигатор банка.
11. Бизнес-портал банка.

Зачет

Вопросы к зачету:
1. Понятие и сущность бизнес-процессов, их функции.
2. Основные подходы к управлению / оптимизации бизнес-процессов в банке.
3. Отличия понятий "процесс" и "группа процессов".
4. Характеристика понятий "комитет", "рабочая группа" и "владелец" бизнес-процесса.
5. Дерево (структура) и типы бизнес-процессов банка.
6. Варианты и правила разработки дерева бизнес-процессов.
7. Документооборот и его роль в управлении бизнес-процессами банка.
8. Матрица менеджмента процессов банка.
9. Характеристика процедуры описания бизнес-процессов в банке.
10. Методы управление проектами по бизнес-процессам в банке.
11. Этапы регламентирования бизнес-процессов в банке.
12. "Золотые" правила описания бизнес-процессов.
13. Правила проведения интервью и уровни детализации процессов.
14. Механизм автоматизированной генерации регламентов.
15. Характеристика бизнес-навигатор банка.
16. Характеристика бизнес-портал банка.
17. Методика построения эффективной системы регламентации банка.
18. Планирование бизнес-процессов в банке.
19. Выполнение и контроль бизнес-процессов в банке.
20. Контроль бизнес-процессов на основе показателей KPI.
21. Контроль претензий клиентов в разрезе бизнес-процессов.
22. Автоматизация оперативного управления бизнес-процессами в банке.
23. Методы анализа и оптимизации бизнес-процессов в банке.

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

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 3			
Текущий контроль			

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	20
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	15
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	15
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

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

7.1 Основная литература:

1. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии. [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / Р.А. Исаев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 222 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/987749

2. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг. [Электронный ресурс] В 2 томах Том 1 / Р.А. Исаев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 286 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/953150

3. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг. [Электронный ресурс]: в 2 т. Т. 2 / Р.А. Исаев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 336 с. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/560509

4. Банк 3.0: стратегии, бизнес-процессы, инновации. [Электронный ресурс]: Монография / Р.А. Исаев. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 161 с. - (Научная мысль). - www.dx.doi.org/10.12737/18652. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/994352

7.2. Дополнительная литература:

1. Бизнес-процессы: регламентация и управление. [Электронный ресурс]: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 319 с. - (Учебники для программы МВА). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/1020015

2. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. [Электронный ресурс]: Синки Д., Левинзон А.И. - М.:Альп. Бизнес Букс, 2016. - 1018 с.: 70x100 1/16 ISBN 5-9614-0344-0 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/926124

3. Банковский менеджмент. [Электронный ресурс]: Учебник / Русанов Ю.Ю., Бадалов Л.А., Маганов В.В.; Под ред. Русанова Ю.Ю. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 480 с.: - (Бакалавриат) - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/908230

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Информационно-правовая система КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru

Официальный сайт Центрального Банка России - http://www.cbr.ru

Электронно-библиотечная система "Знаниум" - http://znanium.com/

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Каждая тема содержит лекционный материал, список литературы для самостоятельного изучения, вопросы и задания для подготовки к семинарским и/или практическим занятиям, а также материалы для самостоятельной работы. Необходимо заранее обеспечить себя этими материалами и литературой или доступом к ним. Лекционный материал и указанные литературные источники по соответствующей теме необходимо изучить до посещения соответствующего лекционного занятия, так как лекция в аудитории предполагает раскрытие актуальных и проблемных вопросов рассматриваемой темы, а не содержания лекционного материала. Таким образом, для понимания того, что будет сказано на лекции, необходимо получить базовые знания по теме в лекционном материале.
практические занятия	Практические занятия по дисциплине является аудиторным занятием, в процессе которого преимущественно осуществляется контроль знаний, полученных студентом самостоятельно. В связи с этим, такое занятие начинается либо с устного опроса, либо с контрольной работы, которая может проводиться по: - лекционному материалу темы; - литературным источникам, указанным по данной теме; - заданиям для самостоятельной работы. В связи с этим подготовка к семинарскому занятию заключается в том, чтобы до семинарского занятия: - изучить лекционный материал и литературные источники по теме; - выполнить задания для самостоятельной работы.
самостоя-тельная работа	Основной формой самостоятельной работы студента является изучение рекомендованной литературы, активное участие на практических занятиях. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, проработать конспекты лекций и их дополнить недостающим материалом. Выделить непонятные положения в конспекте и обратиться к литературе по изучаемой теме. Если этого будет недостаточно, то следует найти им объяснение вместе с преподавателем на консультациях. Одна из основных особенностей обучения заключается в том, что постоянный внешний контроль заменяется самоконтролем, активная роль в обучении принадлежит уже не столько преподавателю, сколько студенту. Зная основные методы научной организации умственного труда, можно при наименьших затратах времени, средств и трудовых усилий достичь наилучших результатов.
устный опрос	Устный опрос проводится по каждой теме в виде устных ответов на поставленный вопрос, совместного обсуждения вопросов, анализа примеров из практики по каждой. При подготовке к устному опросу необходимо использовать лекционный материал, специальную литературу, учебники, законодательные и нормативные акты по изучаемой теме. Уровень усвоения теоретического материала проверяется посредством опроса по основным вопросам темы.
письменная работа	При подготовке к письменной работе студентам необходимо изучить и проанализировать теоретический и инструктивный материал по теме проведения письменной работы. Если письменная работа проводится по теоретическому материалу, то следует кратко изложить ответ на поставленный вопрос, с выделением собственного мнения или иных имеющихся особенностей, по мнению студента. Если письменная работа заключается в решение ситуационных задач, то следует решить ее, использую знание нормативных документов, регулирующих описанную ситуацию в задаче.
контрольная работа	При подготовке к контрольной работе необходимо изучить и проанализировать теоретический и инструктивный материал по теме проведения контрольной работы. Если контрольная работа проводится по теоретическому материалу, то следует кратко изложить ответ на поставленный вопрос, с выделением собственного мнения или иных имеющихся особенностей, по мнению студента. Если контрольная работа заключается в решение ситуационных задач, то следует решить ее, использую знание нормативных документов, регулирующих описанную ситуацию в задаче.
зачет	Подготовка к зачету является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством контроля полученных знаний и навыков. В процессе подготовки выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо ответ студенту не ясен. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя на консультации, которая проводится перед зачетом при необходимости.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Освоение дисциплины "Управление бизнес-процессами в банке" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Браузер Google Chrome

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

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

Освоение дисциплины "Управление бизнес-процессами в банке" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.04.08 "Финансы и кредит" и магистерской программе Финансы .