

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 23.05.2024 11:34:40  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7a5e9e3a4c

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Рынок банковских услуг и формирование лояльности клиентов

Уровень образования	магистратура
Направление подготовки	43.04.01    Сервис
Направленность (профиль)	Банковский сервис в условиях глобальных изменений
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	2 года
Форма обучения	заочная

Учебная дисциплина «Рынок банковских услуг и формирование лояльности клиентов» изучается в третьем и четвертом семестрах.

Курсовая работа - не предусмотрена

1.1.    Форма промежуточной аттестации  
зачет с оценкой

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Рынок банковских услуг и формирование лояльности клиентов» относится к обязательной части программы.

1.2 Цели и планируемые результаты обучения по дисциплине Рынок банковских услуг и формирование лояльности клиентов

Целями изучения дисциплины являются:

- формирование у студентов комплексного представления и теоретических знаний об организации современного рынка банковских услуг
- выявление специфики рынка банковских услуг
- определение и анализ направлений маркетинговой деятельности банков, способствующих повышению эффективности работы и обеспечению конкурентоспособности на рынке банковских услуг
- анализ программ лояльности клиентов коммерческих банков и разработка направлений их совершенствования
- разработка, продвижение и оценка новых видов банковских услуг
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине

Результатом обучения по дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения дисциплины.

Формируемые компетенции и индикаторы достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИД-ОПК- 1,1 Использование современных достижений науки и инновационных разработок в сфере своей профессиональной деятельности
ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ИД-ОПК-4.1 Анализ и прогнозирование потребности рынка в сфере сервисного обслуживания, выявление проблем и перспектив развития сервиса
	ИД-ОПК-4.2 Использование методов информационно-коммуникативного рекламирования и привлечения
ПК-3 Способен организовывать исследования и осуществление разработок клиентской политики банка и программ лояльности клиентов	ИД-ПК-3.1 Организация работы по изучению и внедрению научно-технических достижений, передового отечественного и зарубежного опыта по инновационному развитию клиентской политики и программ лояльности
	ИД-ПК-3.2 Проведение анализа управленческих ситуаций в области клиентской политики и программ лояльности
	ИД-ПК-3.3 Применение методов прогнозирования, технико-экономического обоснования решений в области клиентской политики и программ лояльности

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по заочной форме обучения –	5	з.е.	160	час.
-----------------------------	---	------	-----	------