

МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И
ИННОВАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И
СЕРВИСА



«Утверждено»
Проректор по учебной части
Т.С. Шарипов.
2024 года

СИЛЛАБУС

дисциплины

«ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ»

для дневной формы обучения

Область знаний: 400 000-Бизнес, управление и право

Сектор образования: 410 000 – Бизнес и менеджмент

Направление обучения: 60410500-Банковское дело и аудит



Модуль/СНДЛАВУС ДИСЦИПЛИНЫ
Факультет "Банковских и
финансовых услуг"
Направление образования:
60410500 – Банковское дело и аудит

Наименование предмета:	Отношения с клиентами
Тип предмета:	обязательный
Код предмета:	МВМУДН
год:	4
Семестр:	8
Форма обучения:	дневной
Форма занятий и количество часов, выделенных на семестр:	180
Лекционные занятия	44
Практические занятия	46
Лаборатория	-
Самостоятельная работа	90
Количество кредитов:	6
Форма оценки:	тест
Язык предмета:	Русский

Цель науки (ЦН)	
Предмет "Взаимоотношения с клиентами" является одним из важнейших факторов нравственного воспитания студентов банковской специальности. Сегодня можно наблюдать, что в некоторых регионах мира в результате действий, противоречащих морали, происходят большие моральные и экономические потери, подрываются вековые ценности, национальное мышление и образ жизни наших, под серьезной угрозой остаются нравственность, жизнь семьи и общества, сознательный образ жизни.	

Необходимые элементарные знания для овладения наукой	
1. Банковское дело BANKIN110	
2. Экономическая назария ECONTH106	
3. Микроэкономика MICROE106	

Результаты обучения (РО)	
С точки зрения знаний:	
РО 1	Учащиеся должны обладать пониманием, знаниями и умениями об особенностях этических критериев в обществе и межличностных отношениях;
РО 2	Должны знать духовные качества, определяемые морально и порядочностью;
РО 3	Должны обладать знаниями о главном критерии проводимых в нашей стране реформ, основных направлениях обновления духовно-просветительской сферы;
РО 4	Необходимо знать о том, что нормы морали передаются от одного народа к другому, из поколения в поколение, обогащаясь и совершенствуясь.
	С точки зрения навыков:
РО 6	может определять понимание, знания и умения об особенностях этических критериев в обществе и межличностных отношениях;
РО 7	знает о нравственных качествах, определяемых морально и порядочностью;
РО 8	главный критерий реформ, способный дать оценку основным направлениям обновления духовно-просветительской сферы;
РО 9	будет понимание норм этики, культуры общения с клиентами, обслуживания клиентов.

Содержание науки	
Форма обучения: лекции (Л)	Кол-во часов
Л1 Предмет, цели и задачи дисциплины "Взаимоотношения с клиентами"	2
Л2 Основные категории морали	2
Л3 Этикет в высших учебных заведениях	4
Л4 Банковская этика и этикет	4
Л5 Этикет сотрудника банка	4
Л6 Критерии этики банковского служащего	2
Л7 Банковский служащий и культура управления банком	4
Л8 Искусство аргументации банковского служащего	2
Л9 Эстетическая культура и внешний вид сотрудника банка	4
Л10 Основные аспекты культуры общения в управлении банком	4
Л11 Стиль руководства, качества и культура банковского работника	4
Л12 Ораторское искусство и культура речи являются важными инструментами процесса управления	4

Л13	Педагогика управления, педагогическая направленность	2
Л14	Дипломатический этикет, культура и правила дрессировки в дипломатическом этикете	2
ИТОГО:		44
Форма обучения: практическое обучение (П)		кол-во часов по часам
Л11	Предмет, цели и задачи дисциплины "Взаимоотношения с клиентами"	2
Л12	Основные категории морали	2
Л13	Этикет в высших учебных заведениях	4
Л14	Банковская этика и этикет	4
Л15	Этикет сотрудника банка	4
Л16	Критерии этики банковского служащего	2
Л17	Банковский служащий и культура управления банком	4
Л18	Искусство аргументации банковского служащего	2
Л19	Эстетическая культура и внешний вид сотрудника банка	4
Л10	Основные аспекты культуры общения в управлении банком	4
Л11	Стиль руководства, качества и культура банковского работника	4
Л12	Ораторское искусство и культура речи являются важными инструментами процесса управления	4
Л13	Педагогика управления, педагогическая направленность	2
Л14	Дипломатический этикет, культура и правила дрессировки в дипломатическом этикете	2
ИТОГО:		46
		часов

Самостоятельное образование (СО)		
СО1	Предмет, цели и задачи дисциплины «Взаимоотношения с клиентами». Феномен духовного упадка в процессе глобализации и его нравственные основы.	6
СО2	Основные категории морали. Этические основы модернизации общества. Глобальные проблемы этики.	6
СО3	Этикет в высших учебных заведениях. Морально-духовные основы понятия совершенного человека. Место в истории философской мысли моральных идей, выдвинутых в трудах восточных мыслителей.	6
СО4	Банковская этика и этикет. Факторы, негативно влияющие на нравственное созревание личности.	6
СО5	Этикет сотрудника банка. «Популярная культура» и ее неэтикетные проявления.	6

СО6	Критерии этики банковского служащего. Роль интереса в развитии нравственной культуры.	6
СО7	Банковский работник и культура управления банком. Национальные ценности и современная молодежь.	6
СО8	Искусство банковского клерка спорить. Здоровый образ жизни как залог крепкой семьи.	6
СО9	Эстетическая культура и внешний вид работника банка. Влияние искусства кино на нравственное воспитание молодежи.	6
СО10	Основные аспекты культуры обращения в банковском менеджменте. Общая связь основных категорий этики.	6
СО11	Стиль руководства, качества и культура банковского работника. Современные направления нравственной культуры.	6
СО12	Педагогика управления, педагогическая направленность работника банка. Роль в развитии вкуса и развитии дальновидности.	6
СО13	Ораторское искусство и культура речи являются важными инструментами процесса управления. Просветление-как главный путь духовного совершенствования.	6
СО14	Дипломатический этикет. Культура и правила дрессировки в дипломатическом этикете. Красота человеческой личности и гармония интересов.	6
СО15	Необходимость нравственного познания в процессах экономического развития. Религия как один из важнейших факторов развития духовности человека.	6
ИТОГО		90
		часов

Основная литература		
1.	Абдуллаева Ш.З. "Банковское дело" учебник т. " Экономика-финансы " 2017. - 732 С.	
2.	Омонов А.А., Каралиев Т.М., Учебник " Деньги и банки " . Т.:" Экономика-финансы " 2018. 378 С.	
3.	Гаралиев Т.М., Азизов У.О. Банковское дело учебник. Т.: "Наука и техника" 2016. 640 С.	
4.	Бракажлов Т.И.З. Абдуллаева У.А «Международные валютно - кредитные отношения". Учебник. - Т.: «Экономика-Финансы», 2019. - 230 С.	
5.	Абдуллаева Ш.З. "Деньги и банки" учебное пособие т. «Экономика-финансы " 2018. - 752 С.	
7.	7.З.Мамадилов, М.Махмудова, "Банковское дело", Учебник. Ташкент.: "Экономика-финансы" 2021. 381 С.	

8.	Даврушин О.И. "Банковское дело". Учебное пособие. Москва "Кнорус" 2021-г. 358 Ст.
----	---

Дополнительная литература

1.	З.Д.Ниезов и др. "Банковская этика". Учебное пособие. Ташкент: "Экономика-финансы" 2022.- 458 С.
2.	О.Ортиков, И.Гулиев. "Банковский менеджмент и маркетинг". Учебное пособие. Ташкент: "Бостон Соверпаниа" 2015г. 224 с.
3.	У.Азизов и др. Банковское дело учебник Ташкент: "ЭКОНОМИКА-ФИНАНСЫ", 2016. 678 С.
4.	Варламова, М.А.Денгит, кредит, банки: Учебное пособие / М.А. Варламова, Т.П. Варламова, Н.Б. Ермакова. – М.: ИЦ РИОР, 2017.-128 с.
5.	Владимирова, М. П. Денгит, кредит, банки : учеб. Пособие / М. П. Владимирова. – 3-е изд., перераб. И доп. – М. : КНОРУС, 2017. – 245 с.

Для оценки успеваемости студента по предмету рекомендуются следующие критерии:

а) для получения оценки "5" студент должен соответствовать следующему уровню знаний:

- уметь раскрыть суть и смысл наук;
- полное освоение теоретических и методологических терминов;
- четкое представление о теоретической или практической значимости предметных материалов в науке;
- способность проявление независимо свободного мышления в рамках науки;

- четкий и конкретный ответ на заданные вопросы;
- тщательное и последовательное ведение контекста по предмету;
- своевременное и полноценное выполнение самостоятельной работы по предмету;

- освоение нормативно правовых и иных актов касательно дисциплины;
- публикация научной статьи (тезиса) связанной с наукой.

б) чтобы получить оценку "4", уровень знаний учащегося должен соответствовать следующим требованиям:

- умение самостоятельного суждения по изучаемому предмету;
- умение выявления факторов влияющих на изучаемый процесс и способность давать им полную оценку;
- на основе результатов проведенного анализа давать правильную и беспристрастную оценку изучаемого процесса;

- иметь представление об изучаемой экономической ситуации и процессе;
- анализировать экономическую ситуацию с использованием аналитического материала и разработку необходимых выводов, заключений и соответствующих решений;

- своевременное и полноценное выполнение самостоятельной работы по предмету;
- освоение нормативно правовых и иных актов касательно дисциплины;

в) чтобы получить оценку "3", уровень знаний учащегося должен соответствовать следующим требованиям:

- уметь выявлять факторы влияющие на изучаемый процесс и способность давать им частичную оценку;
- иметь представление об изучаемой экономической ситуации и процессе;
- анализировать экономическую ситуацию с использованием аналитического материала;
- Ответ на задаваемые вопросы по науке отвечены абстрактно и сбивчиво;
- изложенный текст по науке сформулирован не достаточно правильно.

г) в следующем случае оценка учащегося оценивается как неудовлетворительно:

- незнание теоретических и методических основ предмета;
- не иметь представления об изучаемой экономической ситуации и процесса;
- не умение анализировать экономическую ситуацию с использованием аналитического материала;
- не отвечает на заданные вопросы;
- не знает предмет.

Когда студент оценивается по системе Неміз, он оценивается следующим образом.
оценка 2 до 0-50 баллов, оценка 3 до 60-69 баллов,
оценка 4 до 70-89 баллов, оценка 5 до 90-100 баллов

Сведения о преподавателе предмета

Преподаватель:	Каримова Азиза Махоналдижоевна, д.э.н., доцент
E-mail:	Шарипова Нигина Джурракуловна, ассистент karimova.aziza2105@mail.ru nigina2442@gmail.com
Организация:	Самаркандский институт экономики и сервиса
Репетиенты:	Хайдаров З.Ш Ниезов З.Д
	Зам управляющего регионального филиала «Умар» АИКБ «Илхак йули» СамИТС., доц. кафедры «Банковское дело»

Данный Силлабус утвержден 29 августа 2024 года протоколом № 1 на заседании учебно-методического совета (№ 3-14-19/2)

Данный Силлабус утвержден 27 августа 2024 года протоколом № 1 на заседании кафедры "Банковское дело"

Начальник учебного отдела

Шоминов И.Э.

Декан факультета

Пардаев О.М.

Заведующий кафедрой

Каримова А.М.

Составители

Каримова А.М.

Шарипова Н.Д.