



DOI 10.22363/2312-8631-2019-16-3-219-230

УДК 372.862

Научная статья

Особенности обучения использованию информационных технологий при получении финансовых услуг

О.Ю. Заславская, Н.А. Усова

Московский городской педагогический университет
Российская Федерация, 127521, Москва, ул. Шереметьевская, 29

Проблема и цель. В статье проведен комплексный анализ организации процессов обучения пользователей работе с безналичной системой оплаты с использованием средств информатизации, а также оценена эффективность специальным образом разработанного электронного образовательного ресурса, позволяющего организовать такое обучение. Целью стало выявление специфики обучения населения использованию безналичной системы оплаты товаров и услуг на основе разработанного электронного ресурса, которое заключается в рассмотрении классификации российских и международных платежных систем, опыта их использования, возможностей информационных и телекоммуникационных технологий в организации такого обучения. Это позволило спроектировать модель повышения уровня финансовой грамотности, разработать образовательный электронный ресурс, организовать и провести обучение, построенное с использованием информационных технологий, а также оценить эффективность применения разработанного образовательного электронного ресурса при формировании финансовой грамотности.

Методология. В ходе проектирования специального электронного образовательного ресурса производилось изучение специальной литературы и нормативных правовых актов. Основу исследования составили работы А.И. Савельева, А.В. Пухова, Д.А. Кочергина, В.А. Лопатина, С.В. Криворучко, В.М. Ионова, В. Семенихина, Д. Поминова, В.А. Дадалко, П.А. Тамарова и др.

В рамках исследования применялись: метод прямого наблюдения за качественным тестированием сайта, который позволил определить, какие существуют особенности дизайна сайта и сформулировать рекомендации по его изменению (в рамках прямого наблюдения осуществлялся замер скорости навигации респондента по сайту, эмоциональное состояние, список разделов, интересующих респондентов в большей степени), и метод глубинного интервью, направленный на оценку соответствия содержания разработанных материалов требованиям целевой группы потребителей и потенциальных пользователей портала. Фокус-группа как метод не подходит в рамках данного исследования в связи с тем, что респонденты слишком сильно отличаются по возрасту и уровню финансовой грамотности.

Результаты. В рамках статьи представлен подробный анализ уровня финансовой грамотности населения Российской Федерации. В ходе исследования подтвердилась ак-

© Заславская О.Ю., Усова Н.А., 2019



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

туальность проблемы низкого уровня финансовой грамотности населения России, а также необходимости разработки информационного инструмента по решению данной проблемы. В рамках проектной части в качестве информационного инструмента по повышению уровня финансовой грамотности населения был разработан прототип веб-сайта. Выбор веб-сайта как инструмента эффективной информатизации обучения основам финансовой грамотности был обусловлен статистикой роста пользователей Интернета, а также выбранной целевой аудиторией в возрасте от 20 до 35 лет.

Заключение. Особенности информатизации обучения по использованию безналичной системы оплаты рассмотрены на основе использования прототипа веб-сайта специально для текущих и будущих пользователей финансовых услуг. Данный портал направлен на развитие у пользователей самостоятельных навыков сравнения и выбора платежных систем и электронных кошельков по показателям их финансовой устойчивости. Функционал портала направлен на поиск и освоение пользователем важных принципов работы с банковскими продуктами, в том числе на то, чтобы пользователи портала всегда были в курсе ближайших семинаров и мероприятий по повышению финансовой грамотности в их городе проживания.

Ключевые слова: информатизация образования; теория и методика обучения и воспитания; веб-сайт; финансовая грамотность

Постановка проблемы. Тема электронных денег, как в России, так и в мире, очень актуальна. Физические и юридические лица активно используют электронные средства платежей при оплате различных услуг и товаров, переводе средств и по иным назначениям. Платежные системы активно развиваются. С помощью внедрения научно-технического прогресса в середине 20 века начался поиск более экономичных платежей. На территории нашей страны широкое распространение электронные денежные средства получили только в последние 15 лет.

Существует немало исследований и ресурсов о способах обучения работе с конкретными платежными системами и проведения финансовых операций, которые ориентированы скорее на профессионалов или людей, обладающих финансовыми знаниями. На данный момент существуют такие обучающие ресурсы, как «Бизнес-информатика», «Учебный центр USC», «Академия информационных систем» и др.

Однако по вопросам использования средств информатизации при формировании финансовой грамотности у различных категорий обучающихся – школьников и студентов, обычных граждан, среди которых особое место занимают люди старшего возраста – исследований не достаточно.

Таким образом, актуальность данного исследования, которая заключается в нехватке ресурсов для самостоятельного обучения пользователей работе с пластиковыми картами и системой безналичной оплаты, позволила сформулировать проблему исследования. Она заключается в выявлении потребности создания и развития такой информационной системы обучения, которая бы ставила своей целью учитывать особенности самого процесса формирования финансовой грамотности населения в части применения электронных денег и банковских карт на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий.

Объект исследования – процесс обучения пользователей использованию безналичной системой оплаты.

Предмет исследования – информатизация обучения по использованию безналичной системой оплаты.

Цель исследования – разработка электронного ресурса для организации обучения использованию безналичной системы оплаты товаров и услуг.

Гипотеза исследования: проектирование, разработка и эксплуатация специального электронного ресурса, посвященного правильному пониманию использования электронных денег и платежных карт, будет способствовать содержательному, методическому и технологическому развитию образовательного процесса граждан, направленного на ориентацию в услугах и продуктах, предлагаемых финансовыми институтами, что внесет существенный вклад в развитие финансовой грамотности населения и информатизацию системы обучения.

Для реализации данного исследования необходимо выполнить следующие задачи:

1) проанализировать современное состояние и использование безналичной системы оплаты товаров и услуг, выявить преимущества и недостатки;

2) рассмотреть классификацию российских и международных платежных систем, а также мировой опыт их использования;

3) выявить особенности обучения пользователей работе с безналичной системой оплаты, определить роль и место информационных технологий в таком обучении;

4) изучить возможности информационных технологий в организации обучения;

5) спроектировать модель повышения уровня финансовой грамотности, разработать образовательный электронный ресурс, организовать и провести обучение, построенное с использованием информационных технологий;

6) оценить эффективность применения разработанного образовательного электронного ресурса при формировании финансовой грамотности.

Электронные деньги возникли благодаря появлению prepaid-карт [1; 3–5; 7; 9–11; 15]. Сами банковские карты не могут являться электронными деньгами, но передовые информационные технологии создали принципиально новый тип карт: остаток неизрасходованной суммы фиксировался на карте (или в компьютерной системе продавца) в электронном виде. Все началось с того, что крупные торговые компании начали выпускать собственные карты для продажи клиентам. Клиент, который приобрел карту, мог приобрести все желаемые товары и/или услуги в рамках той суммы, которая была на карте.

В 1993 г. центробанки Евросоюза обратили внимание на феномен электронных денег (рис. 1). Результатом проведенного анализа стало признание существования электронных денег на официальном уровне. При анализе новых платежных продуктов, построенных по принципу prepaid-карт, центробанки Европейского союза пришли к выводу, что

в случае распространения таких продуктов со стороны центробанков необходимы постоянный мониторинг, обмен информацией и принятие политических решений с целью сбережения целостности платежной системы [2; 8; 9].

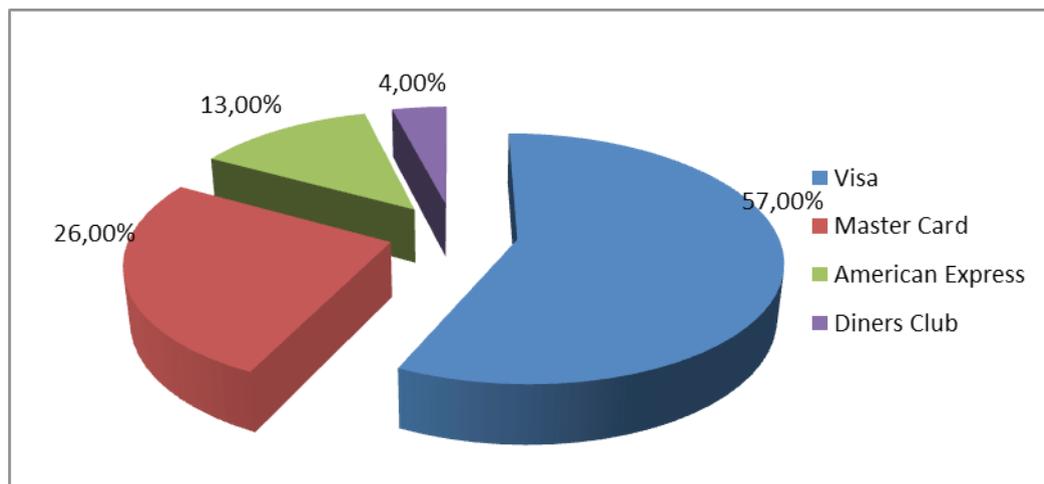


Рис. 1. Доля международных платежных систем на мировом рынке

Следует отметить, что в настоящее время появилась специальная виртуальная валюта – биткоины, которую также называют цифровой криптовалютой (от англ. bit – единица информации «бит», англ. coin – монета) – принципиально отличающаяся от других электронная валюта, созданная в 2009 году Сатоши Накамото. Сделки с биткоинами совершаются через зашифрованные каналы передачи данных. С одной стороны, это обеспечивает безопасность расчетов. С другой стороны, биткоины нередко используются для совершения незаконных сделок (торговля наркотиками, оружием и т. д.) [6; 11; 12–14].

Таблица 1

**Показатели использования платежных инструментов и терминалов не банками:
количество операций (млн/год)**

| Операции по видам платежных инструментов | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Кредитовые переводы: | 1 345,00 | 1835,04 | 2052,73 | 2010,86 | 2630,00 |
| – бумажные; | – | 1 118,11 | 1 204,64 | 1 147,61 | 1 680,17 |
| – безбумажные | – | 716,93 | 848,09 | 863,25 | 949,83 |
| Прямые дебетовые | 43,33 | 80,50 | 105,18 | 136,10 | 136,83 |
| Платежи с использованием карт, выпущенных в стране | 224,88 | 352,74 | 517,30 | 677,20 | 1 014,27 |
| Платежи с использованием карт с дебетовой функцией | 215,47 | 334,70 | 489,20 | 641,25 | 959,58 |
| Платежи с использованием карт с кредитной функцией | 9,41 | 18,04 | 28,10 | 35,95 | 54,69 |

Окончание табл. 1

| Операции по видам платежных инструментов | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Платежные операции с электронными деньгами, | 4,32 | 1,85 | 7,38 | 47,75 | 79,11 |
| из них: | | | | | |
| – с использованием карт с функцией электронных денег; | 4,32 | 1,85 | 7,38 | 47,75 | 79,11 |
| – с использованием других запоминающих устройств для электронных денег | – | – | – | – | – |
| Чеки | 0,625 | 0,263 | 0,033 | 0,010 | 0,007 |
| Прочие платежные инструменты | 458,46 | 792,84 | 907,99 | 855,82 | 971,57 |
| Общее количество операций с использованием платежных инструментов | 2076,61 | 3063,23 | 3590,61 | 3727,73 | 4831,64 |

В настоящее время функционирует огромное количество электронных платежных систем в России. С помощью современных гаджетов (мобильных телефонов, компьютеров, планшетов, подключенных к сети Интернет) люди могут совершать практически моментальные денежные переводы без открытия банковских счетов и оформления банковских карт, хотя есть некоторые ограничения: например, при большом обороте или для удобства пользования в ряде электронных платежных систем предусмотрены свои банковские карты, которыми можно пользоваться в любом банкомате (в частности, в Москве и Санкт-Петербурге широко распространена пластиковая карта «Яндекс.Деньги»). В табл. 1 представлена динамика использования платежных инструментов.

Таким образом, можно аргументированно констатировать, что перечень услуг, предоставляемых электронными платежными системами, стремительно расширяется.

Методы исследования. Актуальность проблемы финансовой грамотности россиян подтвердило рейтинговое агентство Standards & Poors, которое в 2017 году провело мировое исследование. По результатам этого исследования было выявлено, что только 38 % жителей Российской Федерации являются финансово грамотными.

В качестве инструмента по повышению уровня финансовой грамотности был разработан прототип веб-сайта, который позволит посетителям сайта самостоятельно сравнивать и выбирать платежные электронные системы, получить много полезных советов по пользованию электронными деньгами и кошельками.

Обязательным условием разработки и запуска веб-сайта в промышленную эксплуатацию является тестирование портала на различных группах потенциальных пользователей. В рамках исследования применялись следующие методы.

Метод прямого наблюдения за качественным тестированием сайта – позволяет определить, что работает и не работает в дизайне сайта, а также сформулировать рекомендации по его изменению. В рамках прямого наблюдения

осуществляются замер скорости навигации респондента по сайту, фиксация его эмоционального состояния, определение разделов, интересующих респондентов в большей степени.

Метод глубинного интервью – нацелен на оценку соответствия разработанных материалов требованиям целевой группы потребителей и потенциальных пользователей портала.

Фокус-группа как метод не подходит в рамках данного исследования в связи с тем, что респонденты слишком сильно отличаются по возрасту и уровню финансовой грамотности.

Результаты и обсуждение. Эксперимент проводился на базе ГБОУ СОШ города Москвы среди учителей и учащихся старших классов.

Рассмотрим сетевой график проекта (табл. 2).

Таблица 2

Сетевой график СРМ

| № | Мероприятие (описание работ) | Длительность (часы) |
|----|---|---------------------|
| 1 | Выбор группы обучаемых | 10 |
| 2 | Проведение предварительной презентации новой системы | 10 |
| 3 | Составление графика проведения обучения | 13 |
| 4 | Проведение контроля начальных знаний | 13 |
| 5 | Проведение обучения | 15 |
| 6 | Закрепление теоретических знаний на практических занятиях | 20 |
| 7 | Прохождение аттестации | 10 |
| 8 | Формирование обратной связи | 20 |
| 9 | Обсуждение итогов аттестации, разбор ошибок | 40 |
| 10 | Повторная итоговая аттестация | 10 |

График СРМ (critical path method – метод критического пути) для проекта внедрения системы мотивации представлен на рис. 2.

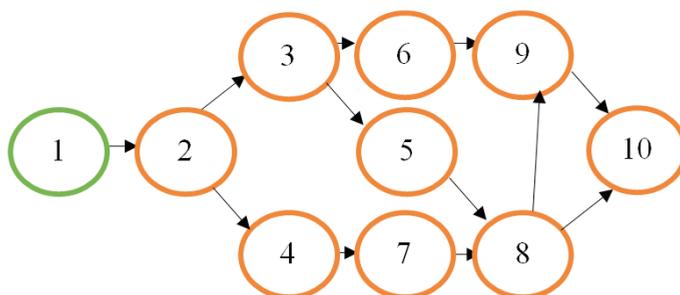


Рис. 2. График СРМ для проекта новой системы мотивации к формированию финансовой грамотности на основе использования информационных технологий

Рассмотрим и рассчитаем критический путь проекта.

1. Путь 1; 2; 3; 6; 9; 10 = 10 + 10 + 13 + 20 + 10 + 10 = 103 часа.

2. Путь 1; 2; 3; 5; 8; 9; 10 = 10 + 10 + 13 + 15 + 10 + 10 + 10 = 118 часов.

3. Путь 1; 2; 4; 7; 8; 10 = 10 + 10 + 13 + 40 + 10 + 10 = 113 часов.

Критический путь (табл. 3) – это максимальный путь, время проекта 118 дней, у нас этот путь является вторым.

Таблица 3

Критический путь проекта

| № | Мероприятие (описание работ) | Длительность (часы) |
|---|---|---------------------|
| 1 | Выбор группы обучаемых | 10 |
| 2 | Проведение предварительной презентации новой системы | 10 |
| 3 | Составление графика проведения обучения | 13 |
| 4 | Проведение контроля начальных знаний | 15 |
| 5 | Проведение обучения | 20 |
| 6 | Закрепление теоретических знаний на практических занятиях | 40 |
| 7 | Прохождение аттестации | 10 |
| 8 | Итог (дни) | 118 |

Проанализировав проект, составив наименование работ и установив продолжительность каждой работы, можно построить линейный график Ганта, представленный на рис. 3.

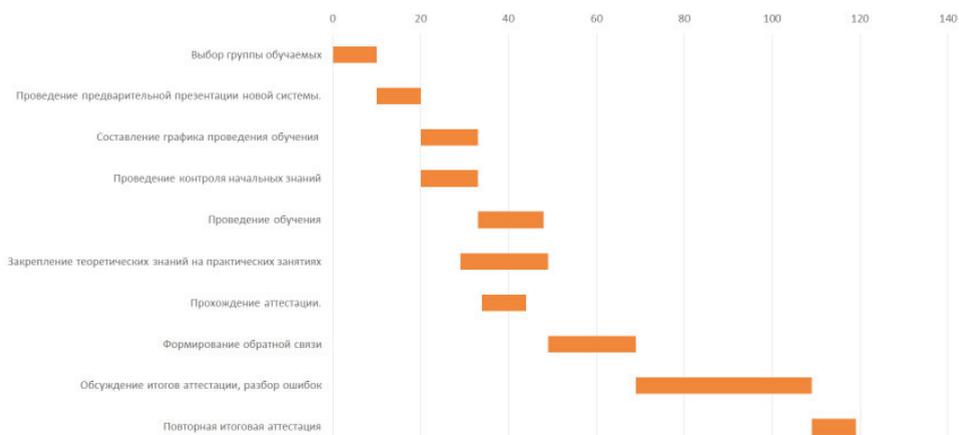


Рис. 3. Диаграмма Ганта проекта внедрения новой системы мотивации к формированию финансовой грамотности на основе использования информационных технологий

Респондентам предлагалось самостоятельно изучить сайт без подробных пояснений и понять, зачем этот сайт нужен и как им пользоваться. Во время изучения респондентом сайта проводилось прямое наблюдение, в рамках которого фиксировались скорость навигации пользователя по сайту, а также эмоциональное состояние и разделы, которые заинтересовали респондента в большей степени.

После того, как респондент давал понять, что он готов к обсуждению сайта, интервьюер просил его оценить веб-сайт по пятибалльной шкале по следующим критериям:

- дизайн сайта – цветовая гамма, расположение кнопок, размер шрифтов;
- удобство поиска информации – понятность группировки разделов;
- актуальность разделов и тем;

- понятность материалов;
 - вероятность использования сервиса в дальнейшем.
- В табл. 4 представлены результаты оценки веб-сайта.

Таблица 4

**Результаты оценки респондентами прототипа веб-сайта
во время глубинного интервью**

| Параметр | Участник 1 | Участник 2 | Участник 3 | Участник 4 |
|--|------------|------------|------------|------------|
| Дизайн сайта | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Удобство поиска информации | 5 | 5 | 4 | 4 |
| Актуальность разделов и тем | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Понятность материалов | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Вероятность использования сервиса в дальнейшем | 4 | 4 | 5 | 3 |

После организации процесса обучения на основе разработанного веб-сайта были проведены оценка и сравнение степени изменения уровня финансовой грамотности (рис. 4)

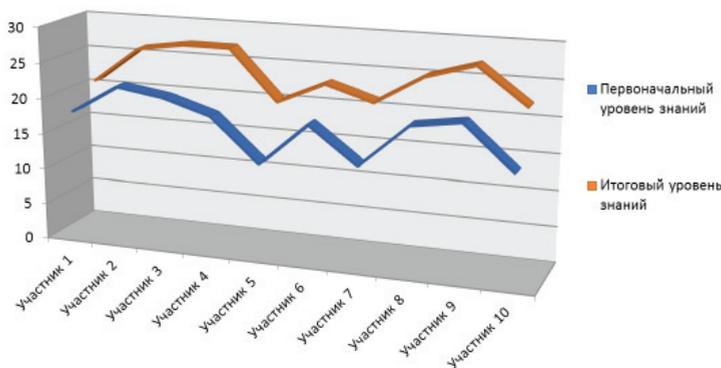


Рис. 4. Динамика изменения уровня знаний в области финансовой грамотности после проведения обучения

Таким образом, была получена обратная связь от целевой и потенциальной групп пользователей, а также сформулированы рекомендации по дальнейшей доработке портала как инструмента по повышению финансовой грамотности населения Российской Федерации.

Заключение. Использование специального образовательного электронного ресурса, посвященного правильному пониманию и использованию электронных денег и платежных карт, будет способствовать развитию образовательного процесса граждан, направленного на ориентацию школьников в услугах и продуктах, предлагаемых финансовыми институтами, что внесет существенный вклад в развитие финансовой грамотности населения и информатизацию системы обучения.

Список литературы

- [1] Васильев Г.А., Забегалин Д.А. Электронный бизнес и реклама в Интернете. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018. 183 с.
- [2] Григорьев С.Г., Гриншкун В.В., Заславская О.Ю., Кулагин В.П., Оболяева Н.М. Мониторинг использования средств информатизации в российской системе среднего образования // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Информатизация образования. 2009. № 3. С. 5–15.
- [3] Гриншкун В.В., Заславская О.Ю. История и перспективы развития программ информатизации образования // Вестник Московского городского педагогического университета. Серия: Информатика и информатизация образования. 2011. № 21. С. 5–13.
- [4] Заславская О.Ю. Интернет как новый институт социализации // Вестник Московского городского педагогического университета. Серия: Информатика и информатизация образования. 2014. № 2 (28). С. 20–24.
- [5] Информационно-консалтинговый центр по электронному бизнесу. URL: <http://www.e-commerce.ru> (дата обращения: 14.04.2019).
- [6] Кобелев О.А. Электронная коммерция. М.: Перспектива, 2018. 312 с.
- [7] Лаврушин О.И. Деньги, кредит, банки: учебник. М.: КНОРУС, 2006. 560 с.
- [8] Любимцева О.Ю., Тарутин А.Л. Экономика информационного общества. М.: МГПУ, 2013. С. 21–22.
- [9] Моршавин Р.А. Использование мирового опыта в решении проблем регулирования электронной коммерции в России. М.: МГТУ, 2016. 32 с.
- [10] Назарова Т.С., Тихомирова К.М., Кудина И.Ю., Кожевников Д.Н., Заславская О.Ю. и др. Инструментальная дидактика: перспективные средства, среды, технологии обучения. М.–СПб., 2012. 213 с.
- [11] Парасоцкая Н.Н., Архипова М.А. Электронные деньги: проблемы и перспективы // Бухгалтерский учет в бюджетных и некоммерческих организациях. 2014. № 14. С. 40.
- [12] Серединцев Д.С. Информационные технологии в сфере размещения государственного заказа // Бюджет. 2016. № 11. С. 94–103.
- [13] Федеральная служба государственной статистики. URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения: 14.04.2019).
- [14] Фролова Т.А. Банковское дело: конспект лекций. Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2010. 231 с.
- [15] Юрасов А.В. Электронная коммерция: учебное пособие. М.: Дело, 2016. 480 с.

История статьи:

Дата поступления в редакцию: 11 мая 2019

Дата принятия к печати: 15 июня 2019

Для цитирования:

Заславская О.Ю., Усова Н.А. Особенности обучения использованию информационных технологий при получении финансовых услуг // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Информатизация образования. 2019. Т. 16. № 3. С. 219–230. <http://dx.doi.org/10.22363/2312-8631-2019-16-3-219-230>

Сведения об авторах:

Заславская Ольга Юрьевна, доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры информатизации образования Московского городского педагогического университета. Контактная информация: e-mail: zaslavskaya@mgpu.ru

Усова Наталья Александровна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры информатики и прикладной математики Московского городского педагогического университета. *Контактная информация*: e-mail: usova-n@mail.ru

Research article

Features of teaching the use of information technologies when obtaining financial services

Olga Yu. Zaslavskaya, Natalia A. Usova

Moscow City Pedagogical University
29 Sheremetyevskaya St., Moscow, 127521, Russian Federation

Problem and goal. In article the complex analysis of the organization of processes of training of users to work with non-cash payment system with use of means of informatization and an assessment of efficiency of the electronic educational resource which is in a special way developed allowing to organize such training is carried out. The aim was to identify the specifics of training the population to use a non-cash payment system for goods and services on the basis of the developed electronic resource, which is to consider the classification of Russian and international payment systems, the experience of their use, the possibilities of information and telecommunication technologies in the organization of such training. This made it possible to design a model of increasing the level of financial literacy, to develop an educational electronic resource, to organize and conduct training built using information technology, as well as to evaluate the effectiveness of the developed educational electronic resource in the formation of financial literacy.

Methodology. During the design of a special electronic educational resource, the study of special literature and normative legal acts was carried out. The study was based on the works of A.I. Savelyev, A.V. Pukhov, D. A. Kochergin, V.A. Lopatin, S.V. Krivoruchko, V.M. Ionov, V. Semenikhin, D. Pominov, V.A. Dadalko, P.A. Tamarov, etc.

The study used: the method of direct monitoring of quality testing of the site, which allowed to determine what are the features of the website design, as well as to formulate recommendations for its change (as part of the direct observation, we measured the speed of the respondent's navigation on the site, the emotional state, as well as a list of sections of interest to respondents to a greater extent), and method of in-depth interview, aimed to assess the compliance of the content of the developed materials with the requirements of the target group of consumers and potential users of the portal. The focus group as a method is not suitable in this study due to the fact that respondents differ too much in age and level of financial literacy.

Results. The article presents a detailed analysis of the level of financial literacy of the population of the Russian Federation. The study confirmed the relevance of the problem of low level of financial literacy of the Russian population, as well as the need to develop an information tool to solve this problem. As part of the project, a prototype of the website was developed as an information tool to improve the level of financial literacy of the population. The choice of the website as a tool for effective informatization of financial literacy training was based on the statistics of growth of Internet users, as well as on the choice of the target audience aged 20 to 35 years.

Conclusion. Features of informatization of training on the use of non-cash payment system are considered based on the use of a prototype website specifically for current and future users of financial services. This portal is aimed at developing users' independent skills of

comparison and selection of payment systems and e-wallets on the basis of indicators of their financial stability. The functionality of the portal is aimed at finding and mastering by the user the important principles of working with banking products, and to ensure that users of the portal are always aware of the next seminars and events to improve financial literacy in their city of residence.

Key words: informatization of education; theory and methods of education; website; financial literacy

References

- [1] Vasiliev G.A., Zabegalin D.A. *Elektronnyj biznes i reklama v Internete [E-business and Internet advertising]*. Moscow: YUNITI-DANA Publ., 2018. 183 p.
- [2] Grigoriev S.G., Grinshkun V.V., Zaslavskaya O. Yu., Kulagin V.P., Obolyaeva N.M. Monitoring ispol'zovaniya sredstv informatizacii v rossijskoj sisteme srednego obrazovaniya [Monitoring of use of means of informatization in the Russian system of secondary education]. *Vestnik Rossijskogo universiteta druzhby narodov. Serija: Informatizacija obrazovanija [Bulletin of Peoples' Friendship University of Russia. Series: Informatization of Education]*. 2009. No. 3. Pp. 5–15.
- [3] Grinshkun V.V., Zaslavskaya O.Yu. Istoriya i perspektivy razvitiya programm informatizacii obrazovaniya [History and prospects of development of informatization of education programs]. *Vestnik Moskovskogo gorodskogo pedagogicheskogo universiteta. Serija: Informatika i informatizacija obrazovanija [Bulletin of the Moscow City Pedagogical University. Series: Informatics and Informatization of Education]*. 2011. No. 21. Pp. 5–13.
- [4] Zaslavskaya O. Yu. Internet kak novyj institut socializacii [Internet as a new Institute of socialization]. *Vestnik Moskovskogo gorodskogo pedagogicheskogo universiteta. Serija: Informatika i informatizacija obrazovanija [Bulletin of the Moscow City Pedagogical University. Series: Informatics and Informatization of Education]*. 2014. No. 2(28). Pp. 20–24.
- [5] Informacionno-konsaltingovyj centr po elektronnomu biznesu [Information and consulting center for e-business]. <http://www.e-commerce.ru> (accessed: 14.04.2019).
- [6] Kobelev O.A. *Elektronnaya kommerciya [E-Commerce]*. Moscow: Perspektiva Publ., 2018. 312 p.
- [7] Lavrushin O.I. *Den'gi, kredit, banki: uchebnik [Money, credit, banks: textbook]*. Moscow: KNORUS Publ., 2006. 560 p.
- [8] Lyubimtseva O. Yu., Tarutin A.L. *Ekonomika informacionnogo obshchestva [Economics of information society]*. Moscow: MGPU Publ., 2013. Pp. 21–22.
- [9] Morshavin R.A. *Ispol'zovanie mirovogo opyta v reshenii problem regulirovaniya elektronnoj kommercii v Rossii [Use of world experience in solving problems of management of electronic commerce in Russia]*. Moscow: MGTU Publ., 2016. 32 p.
- [10] Nazarova T.S., Tihomirova K.M., Kudina I. Yu., Kozhevnikov D.N., Zaslavskaya O. Yu. i dr. *Instrumental'naya didaktika: perspektivnye sredstva, sredy, tekhnologii obucheniya [Instrumental didactics: a promising remedy, the environment, technology training]*. Moscow, Saint Petersburg, 2012. 213 p.
- [11] Parasockaya N.N., Arhipova M.A. Elektronnye den'gi: problemy i perspektivy [E-money: problems and prospects]. *Buhgalterskij uchet v byudzhetnyh i nekommercheskih organizacijah [Accounting in budgetary and non-profit organizations]*. 2014. No. 14. P. 40.
- [12] Seredincev D.S. Informacionnye tekhnologii v sfere razmeshcheniya gosudarstvennogo zakaza [Information technologies in the sphere of state order placement]. *Byudzheth [Budget]*. 2016. No. 11. Pp. 94–103.

- [13] Federal'naya sluzhba gosudarstvennoj statistiki [Federal state statistics service]. <http://www.gks.ru> (accessed: 14.04.2019).
- [14] Frolova T.A. *Bankovskoe delo: konspekt lekcij* [Banking: lecture notes]. Taganrog: TTI YUFU Publ., 2010. 231 p.
- [15] Yurasov A.V. *Elektronnaya kommerciya: uchebnoe posobie* [E-Commerce: textbook]. Moscow: Delo Publ., 2016. 480 p.

Article history:

Received: 11 May 2019

Accepted: 15 June 2019

For citation:

Zaslavskaya O.Yu., Usova N.A. (2019). Features of teaching the use of information technologies when obtaining financial services. *RUDN Journal of Informatization in Education*, 16(3), 219–230. <http://dx.doi.org/10.22363/2312-8631-2019-16-3-219-230>

Bio notes:

Olga Yu. Zaslavskaya, doctor of pedagogical sciences, full professor, professor of the department of informatization of education of the Moscow City Pedagogical University. *Contact information*: e-mail: zaslavskaya@mgpu.ru

Natalia A. Usova, candidate of pedagogical sciences, docent of informatics and applied mathematics, Moscow City Pedagogical University. *Contact information*: e-mail: usova-n@mail.ru