

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
д.э.н., доц. Бубнов В.А



22.06.2020г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.ДВ.17. Технологии продаж финансовых услуг

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика
Направленность (профиль): Финансы и кредит
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	4	4
Семестр	42	42
Лекции (час)	14	6
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	14	10
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	80	92
Курсовая работа (час)		
Всего часов	108	108
Зачет (семестр)		
Экзамен (семестр)	42	42

Иркутск 2020

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.01 Экономика.

Авторы М.Е. Горчакова, Е.П. Лемзякова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры финансов и финансовых институтов

Заведующий кафедрой Т.В. Щукина

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2022

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2023

1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Планирование и технологии продаж в страховании» является формирование у студентов практических навыков оперативного планирования продаж, организации продаж страховых продуктов, применения розничных технологий продаж в страховании, проведения анализа эффективности различных каналов продаж.

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

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-2	способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач
ПК-1	способность собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНЫ
ОПК-2 способность осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач	З. Знать основные методы сбора, анализа и обработки данных в сфере профессиональной деятельности У. Уметь осуществлять поиск, сбор, анализ, классификацию, систематизацию данных в сфере профессиональной деятельности Н. Владеть навыком поиска, сбора, анализа и обработки данных, необходимых для решения профессиональных задач
ПК-1 способность собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	З. Знать основные методы сбора и анализа данных, необходимых для проведения расчета показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов У. Уметь осуществлять сбор и анализ данных, необходимых для осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов Н. Владеть навыками поиска, сбора, классификации, систематизации, анализа, обобщения данных, необходимы для расчета показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Дисциплина по выбору.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Социальное страхование", "Страховое дело"

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	14	6
Практические (сем, лаб.) занятия	14	10
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	80	92
Всего часов	108	108

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

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Содержание процесса продаж в финансовой сфере	42	2	4	30		Вопросы по разделу 1
2	Управление продажами в финансовой сфере	42	2	4	32		Впросы к разделу 2
3	Технологии продаж финансовых продуктов.	42	2	2	30		Тест по разделу 3
	ИТОГО		6	10	92		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Содержание процесса продаж в финансовой сфере	42	4	4	20		Вопросы по разделу 1
2	Управление продажами в финансовой сфере	42	5	4	30		Впросы к разделу 2
3	Технологии продаж финансовых продуктов.	42	5	6	30		Тест по разделу 3
	ИТОГО		14	14	80		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Понятие и разработка страхового продукта.	Понятие, моделирование страхового продукта, понятие «качество страховой продукции», стадии жизненного цикла страховых продуктов.
2	Роль и место продаж в страховой компании.	Системы продаж в страховом предпринимательстве. Структура продаж в страховом бизнесе. Содержание процесса продаж в страховой компании и проблемы в сфере розничных продаж.
3	Стратегическое управление продажами.	Маркетинговая стратегия продаж. Определение целевых клиентских сегментов. Формирование стратегии развития каналов продаж. Ценовая стратегия. Стратегия развития сбытовой сети розничных продаж. Долгосрочный прогноз объемов продаж. Реализация стратегии продаж.
4	Стратегическое управление продажами.	Формирование продуктовой стратегии.
5	Оперативное планирование продаж.	Виды и формы плана продаж. Взаимосвязь плана продаж и бюджета продаж. Методы разработки плана и бюджета продаж.
6	Оперативное планирование продаж.	Разработка ключевых показателей и нормативов в сфере продаж страховых услуг при осуществлении оперативного планирования. Принципы планирования.
7	Организационные структуры и каналы продаж страховых продуктов.	Организационная структура продаж страховой компании: характеристика, классификация. Классификация технологий продаж в страховании.
8	Организационные структуры и каналы продаж страховых продуктов.	Каналы продаж в страховой компании. Анализ развития каналов продаж на различных страховых рынках.
9	Технологии посреднических продаж в страховании	Технология агентских продаж. Технология брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами. Технология банковских продаж. Технологии сетевых посреднических продаж.
10	Технологии прямых розничных продаж в страховой компании.	Технология прямых офисных продаж. Технология продажи полисов на рабочих местах. Технология телефонных продаж. Технология интернет-маркетинга. Технология персональных продаж в розничном страховании.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Понятие и разработка страхового продукта.. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии, самостоятельная работа с презентацией страхового продукта. Понятие, моделирование страхового продукта, понятие «качество страховой продукции», стадии жизненного цикла страховых продуктов.
1	Роль и место продаж в страховой компании. . Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	Системы продаж в страховом предпринимательстве. Структура продаж в страховом бизнесе. Содержание процесса продаж в страховой компании и проблемы в сфере розничных продаж.
2	Управление продажами в страховой компании. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии, решение задач. Маркетинговая стратегия продаж. Определение целевых клиентских сегментов. Формирование продуктовой стратегии. Формирование стратегии развития каналов продаж.
2	Управление продажами в страховой компании. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии, решение задач. Ценовая стратегия. Стратегия развития сбытовой сети розничных продаж. Долгосрочный прогноз объемов продаж. Реализация стратегии продаж.
2	Оперативное планирование продаж.. Проводится в форме практического занятия. Виды и формы плана продаж. Взаимосвязь плана продаж и бюджета продаж. Методы разработки плана и бюджета продаж.
2	Оперативное планирование продаж.. Проводится в форме практического занятия. Разработка ключевых показателей и нормативов в сфере продаж страховых услуг при осуществлении оперативного планирования. Принципы планирования.
3	Организационные структуры и каналы продаж страховых продуктов. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии, доклады по страховым рынкам. Организационная структура продаж страховой компании: характеристика, классификация. Классификация технологий продаж в страховании
3	Организационные структуры и каналы продаж страховых продуктов. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии, доклады по страховым рынкам. Каналы продаж в страховой компании. Анализ развития каналов продаж на различных страховых рынках.
3	Технологии посреднических продаж в страховании.. Проводится в форме презентации. Технология агентских продаж. Технология брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами. Технология банковских продаж. Технологии сетевых посреднических продаж.
3	Технологии прямых розничных продаж в страховой компании.. Проводится в форме презентации. Технология агентских продаж. Технология брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами. Технология банковских продаж. Технологии сетевых посреднических продаж.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Содержание процесса продаж в финансовой сфере	ПК-1	З.Знать основные методы сбора и анализа данных, необходимых для проведения расчета показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов У. Уметь осуществлять сбор и анализ данных, необходимых для осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов Н. Владеть навыками поиска, сбора, классификации, систематизации, анализа, обобщения данных, необходимы для расчета показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	Вопросы по разделу 1	Ответ на каждый вопрос - 6 баллов (30)
2	2. Управление продажами в финансовой сфере	ОПК-2	З.Знать основные методы сбора, анализа и обработки данных в сфере профессиональной деятельности У. Уметь осуществлять поиск, сбор, анализ, классификацию, систематизацию данных в сфере профессиональной деятельности Н. Владеть навыком поиска, сбора, анализа и обработки данных, необходимых для	Впросы к разделу 2	Каждый вопрос - 6 баллов (30)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			решения профессиональных задач		
3	3. Технологии продаж финансовых продуктов.	ПК-1	З.Знать основные методы сбора и анализа данных, необходимых для проведения расчета показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	Тест по разделу 3	Каждый вопрос - 4 балла (40)
				Итого	100

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

а) основная литература:

1. Маркетинг. учебник для вузов. рек. УМО по образованию в обл. производственного менеджмента. 4-е изд./ С. Божук [и др.].- СПб.: Питер, 2012.-448 с.
2. Драчева Е. Л., Юликов Л. И. Менеджмент. учеб. для сред. проф. образования. допущено Мин-вом образования РФ. 8-е изд./ Е. Л. Драчева, Л. И. Юликов.- М.: Академия, 2007.-280 с.
3. Ермасов С. В. Сергей Викторович, Ермасова Н. Б. Наталья Борисовна Страхование. учеб. для бакалавров. рек. УМО по образованию в обл. финансов, учета и мировой экономики. 4-е изд., перераб. и доп./ С. В. Ермасов, Н. Б. Ермасова.- М.: Юрайт, 2013.-748 с.
4. Бахматов С.А., Колесникова Т.В. Маркетинг страховых организаций.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2014.- 160 с.
5. [Адонин А.С. Страховой маркетинг : учебно методический комплекс / А.С. Адонин, Д.С. Туленты. - М.: Евразийский открытый институт, 2010. - 251 с. - URL : http://www.iprbookshop.ru/10847.html \(14.09.2018\)](http://www.iprbookshop.ru/10847.html)
6. [Архипов А.П. Страховой менеджмент \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / А.П. Архипов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 392 с. — 978-5-374-00321-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10848.html](http://www.iprbookshop.ru/10848.html)

б) дополнительная литература:

1. Ефимов С. Л. Деловая практика страхового агента и брокера. учебное пособие/ Гл. ред. Эриашвили Н. Д.- М.: ЮНИТИ, 1996.-416 с.
2. Кнышова Е. Н. Маркетинг. допущено М-вом образования РФ. учеб. пособие для сред. проф. образования/ Е. Н. Кнышова.- М.: ИНФРА-М, 2012.-281 с.
3. Бахматов С. А., Колесникова Т. В. Маркетинг страховых организаций. учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп./ С. А. Бахматов, Т. В. Колесникова.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2014.-145 с.

4. [Мазилкина Е.И. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности \(2-е издание\) \[Электронный ресурс\] : учебник / Е.И. Мазилкина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 300 с. - URL : http://www.iprbookshop.ru/57160.html \(14.09.2018\)](http://www.iprbookshop.ru/57160.html)
5. [Никулина Н.Н. Страховой менеджмент \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», «Коммерция», «Антикризисное управление» / Н.Н. Никулина, Н.Д. Эриашвили. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 703 с. — 978-5-238-02089-1. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/34514.html](http://www.iprbookshop.ru/34514.html)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации

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

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области страхового дела, маркетинга в страховании.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);
- и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

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

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,

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

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий