

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
д.юр.н., доц. Васильева Н.В.



21.06.2024г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Б1.У.6. Технологии продаж финансовых услуг

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика  
Направленность (профиль): Финансы и кредит (Русско-китайская программа  
двойного дипломирования г. Шеньян)  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная

Курс	3
Семестр	32
Лекции (час)	36
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	36
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	108
Курсовая работа (час)	
Всего часов	180
Зачет (семестр)	
Экзамен (семестр)	32

Иркутск 2024

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 Центр "Психология успеха и бизнеса"

### 1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Технологии продаж финансовых услуг» является формирование у студентов практических навыков оперативного планирования продаж, организации продаж финансовых продуктов, в частности, банковских и страховых, применения розничных технологий продаж в финансов-кредитной сфере, 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
ПК-1	Способен на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие социально-экономические процессы и деятельность экономических субъектов

#### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ПК-1 Способен на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие социально-экономические процессы и деятельность экономических субъектов	З. Знать основные экономические и социально-экономические показатели, характеризующие социально-экономические процессы и различные стороны деятельности экономических субъектов У. Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета финансово-экономических и социально-экономических показателей Н. Владеть навыком осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику социально-экономическим процессам и деятельности экономических субъектов

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

### 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 5 зач. ед., 180 часов.

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная(аудиторная) работа	
Лекции	36
Практические (сем, лаб.) занятия	36

Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	108
Всего часов	180

## 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

№ 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	32	12	12	36		Выполнение кейса. Кейс. Разработка презентации финансового продукта. Эссе
2	Управление продажами в финансовой сфере	32	12	12	36		Анализ каналов продвижения финансовых продуктов организации
3	Технологии продаж финансовых продуктов.	32	12	12	36		Тест по разделу 3
	ИТОГО		36	36	108		

### 5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Понятие и разработка финансового продукта.	Понятие, моделирование финансового продукта, понятие «качество финансовой продукции», стадии жизненного цикла страховых продуктов.
2	Классификация финансовых продуктов	Виды финансовых продуктов
3	Роль и место продаж в финансово-кредитной организации.	Структура продаж в финансовом бизнесе. Содержание процесса продаж в финансово-кредитной организации и проблемы в сфере розничных продаж.
4	Стратегическое управление продажами.	Формирование продуктовой стратегии.
5	Оперативное планирование продаж.	Разработка ключевых показателей и нормативов в сфере продаж финансовых услуг при осуществлении оперативного планирования. Принципы планирования.
6	Организационные структуры и каналы продаж финансовых продуктов.	Организационная структура продаж финансово-кредитной организации: характеристика, классификация. Классификация технологий продаж.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
7	Организационные структуры и каналы продаж финансовых продуктов.	Каналы продаж в финансово-кредитной организации.
8	Технологии посреднических продаж в финансовой деятельности.	Технология агентских продаж. Технология брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами. Технология банковских продаж. Технологии сетевых посреднических продаж.
9	Технологии прямых розничных продаж в финансово-кредитной организации.	Технология прямых офисных продаж. Интернет-маркетинг.

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Понятие и разработка финансового 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 финансово-кредитной организации. . Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии. Системы продаж в страховом предпринимательстве. Структура продаж в страховом бизнесе. Содержание процесса продаж в страховой компании и проблемы в сфере розничных продаж.
2	Стратегическое управление продажами. 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	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.
3	Организационные структуры и каналы продаж финансовых 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 финансовых 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.

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
3	Технологии посреднических продаж в финансовой деятельности.. 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 финансово-кредитной организации.. Проводится в форме презентации. Технология агентских продаж. Технология брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами. Технология банковских продаж. Технологии сетевых посреднических продаж.
2	Продвижение финансовых продуктов. Проводится в форме презентации

## 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	У. Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета финансово-экономических и социально-экономических показателей Н. Владеть навыком осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику социально-экономическим процессам и деятельности экономических субъектов	Выполнение кейса	Полнота раскрытия темы (5)
2		ПК-1	У. Уметь применять типовые методики и	Кейс	Полнота раскрытия темы

№ 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)
			следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета финансово-экономических и социально-экономических показателей Н. Владеть навыком осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику социально-экономическим процессам и деятельности экономических субъектов		(5)
3		ПК-1	З. Знать основные экономические и социально-экономические показатели, характеризующие социально-экономические процессы и различные стороны деятельности экономических субъектов У. Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета финансово-экономических и социально-экономических показателей Н. Владеть навыком осуществления расчета	Разработка презентации финансового продукта	Подготовка к презентации финансового продукта (15)

№ 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)
			экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику социально-экономическим процессам и деятельности экономических субъектов		
4		ПК-1	У. Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета финансово-экономических и социально-экономических показателей Н. Владеть навыком осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику социально-экономическим процессам и деятельности экономических субъектов	Эссе	Полнота раскрытия темы, творческий подход (5)
5	2. Управление продажами в финансовой сфере	ПК-1	У. Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета финансово-экономических и социально-экономических показателей Н. Владеть навыком	Анализ каналов продвижения финансовых продуктов организации	Включает три раздела, каждый раздел 10 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)
			осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику социально-экономическим процессам и деятельности экономических субъектов		
6	3. Технологии продаж финансовых продуктов.	ПК-1	У. Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета финансово-экономических и социально-экономических показателей Н. Владеть навыком осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику социально-экономическим процессам и деятельности экономических субъектов	Тест по разделу 3	Каждый вопрос - 1 балл (40)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 32.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Каждый вопрос - 4 балла.

**Компетенция: ПК-1 Способен на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие социально-экономические процессы и деятельность экономических субъектов**

Знание: Знать основные экономические и социально-экономические показатели, характеризующие социально-экономические процессы и различные стороны деятельности экономических субъектов

1. Взаимосвязь плана продаж и бюджета продаж.
2. Долгосрочный прогноз объемов продаж.
3. Классификация технологий продаж в финансовой деятельности.
4. Маркетинговая стратегия продаж.
5. Методы разработки плана и бюджета продаж.
6. Оперативное планирование продаж. Виды и формы плана продаж.
7. Определение целевых клиентских сегментов.
8. Организационная структура продаж финансово-кредитной организации: характеристика, классификация.
9. Организационные структуры и каналы продаж финансовых продуктов.
10. Понятие и разработка финансового продукта.
11. Разработка ключевых показателей и нормативов в сфере продаж страховых услуг при осуществлении оперативного планирования. Принципы планирования.
12. Реализация стратегии продаж.
13. Роль и место продаж в финансово-кредитной организации.
14. Стратегия развития сбытовой сети розничных продаж.
15. Технологии посреднических продаж в финансовой деятельности
16. Технологии прямых розничных продаж в финансово-кредитной организации.
17. Технология персональных продаж .
18. Технология телефонных продаж. Технология интернет-маркетинга.
19. Формирование продуктовой стратегии.
20. Формирование стратегии развития каналов продаж. Ценовая стратегия.

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Правильное и полное решение - 30 баллов.

**Компетенция: ПК-1 Способен на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие социально-экономические процессы и деятельность экономических субъектов**

Умение: Уметь применять типовые методики и следовать требованиям нормативно-правовой базы при осуществлении расчета финансово-экономических и социально-экономических показателей

Задача № 1. Определить емкость рынка

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Правильное и полное решение - 30 баллов.

**Компетенция: ПК-1 Способен на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие социально-экономические процессы и деятельность экономических субъектов**

Навык: Владеть навыком осуществления расчета экономических и социально-экономических показателей, позволяющих дать характеристику социально-экономическим процессам и деятельности экономических субъектов

Задание № 1. Собрать необходимые данные и провести анализ

#### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «БГУ»)**

Направление - 38.03.01 Экономика  
Профиль - Финансы и кредит (Русско-  
китайская программа двойного  
дипломирования г. Шеньян)  
Центр "Психология успеха и бизнеса"  
Дисциплина - Технологии продаж  
финансовых услуг

#### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Дать характеристику, составить схему взаимодействия и составить план продаж по виду канала продаж (30 баллов).
3. Смоделировать консультацию клиента по продаже финансовых продуктов (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ М.Е. Горчакова

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

#### **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 банковского дела, страхового дела, маркетинга.

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