Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра банковского дела и страхования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.1 Основы деловой и публичной коммуникации в банковском и страховом деле»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
38.03.01 Экономика
(код и наименование направления подготовки)

Финансы и кредит
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очно-заочная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.1 Основы деловой и публичной коммуникации в банковском и страховом деле*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра банковского дела и страхования
наименование кафедры

протокол № 7 от "14" февраля 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра банковского дела и страхования _____ Ж.А. Ермакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнитель:
доцент _____ А.Б. Плужник
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
38.03.01 Экономика _____ В.А. Волохина
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
_____ Н.Н. Бигалиева
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Н.А. Тычинина
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Плужник А.Б., 2023
© ОГУ, 2023

2

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: получение бакалаврами знаний в области теории и практики деловых коммуникаций, формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволят им рассчитывать, анализировать и интерпретировать информацию для выявления тенденций развития банковского, страхового дела, а также и осуществления консультирования участников финансового рынка.

Задачи:

- сформировать навыки использования основных видов и форм деловой и публичной коммуникации в финансово-экономических задачах и консультировании клиентов;
- уметь осуществлять сбор и анализ информации о тенденциях развития банковского дела, страхового дела и финансового посредничества.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.4 Деятельность финансовых посредников на рынке ценных бумаг*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-8 Способность рассчитывать, анализировать и интерпретировать информацию для выявления тенденций развития банковского дела, страхового дела, финансового посредничества и осуществления консультирования участников банковского рынка, страхового рынка, рынка финансовых посредников	ПК*-8-В-2 Осуществляет сбор и анализ информации о тенденциях развития банковского дела, страхового дела и финансового посредничества ПК*-8-В-3 Обеспечивает консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг	**Знать:** - основы банковского и страхового делопроизводства; -правила корпоративной этики; - правила делового общения с клиентами; - теорию и практику страхования. **Уметь:** - осуществлять сбор и анализ информации о тенденциях развития банковского и страхового дела; - осуществлять коммуникацию с клиентом; - консультировать клиента по использованию финансовых продуктов и услуг; - организовывать документооборот. **Владеть:** - навыками анализа информации о тенденциях развития банковского, страхового дела и финансового посредничества; - способностью выявлять потребности клиента

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		по видам и условиям использованию финансовых продуктов и услуг; - навыками вести предварительные перегово-ры с клиентом; - навыками информирования клиента о перечне документов и процедуре оформления финансо-вых услуг.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**20,25**	**20,25**
Лекции (Л)	10	10
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**123,75**	**123,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**диф. зач.**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Формы деловой коммуникации. Особенности ведения деловых переговоров. Особенности публичной коммуникации	18	2	2		14
2	Субъекты деловой коммуникации в банках и страховых компаниях.	18	1	1		16
3	Документационное обеспечение деловых коммуникаций в банковской и страховой сфере	18	1	1		16
4	Депозитные продукты банка. Особенности консультирования клиентов.	18	1	1		16
5	Кредитные продукты банка. Особенности кон-сультирования клиентов.	18	1	1		16
6	Виды личного страхования. Выбор страховых программ.	18	2	2		14
7	Виды имущественного страхования. Выбор	18	1	1		16

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	страховых программ					
8	Виды страхования гражданской ответственности. Особенности консультирования клиентов	18	1	1		16
	Итого:	144	10	10		124
	Всего:	144	10	10		124

4.2 Содержание разделов дисциплины

1. Формы деловой коммуникации. Особенности ведения деловых переговоров. Особенности публичной коммуникации. Определение деловой коммуникации. Внешние и внутренние коммуникации Классификация коммуникаций по направленности, по способу возникновения. Нисходящие, восходящие, горизонтальные коммуникации в финансово-кредитной организации. Формальные и неформальные коммуникации. Алгоритм деловой беседы. Деловое совещание: классификация совещаний, повестка дня, сценарий и формат его проведения, этапы.

Деловые переговоры и их функции. Классификация переговоров. Структура переговорного процесса. Стратегии поведения в ходе переговоров.

Понятие публичной коммуникации. Формы публичной коммуникации. Собрание, пресс-конференция и презентация, их необходимость в деловой сфере деятельности банков и страховщиков. Особенности поддержания контакта со слушателями. Составление ёмкой и достоверной презентации. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.

2. **Субъекты деловой коммуникации в банках и страховых компаниях. Основы конфликтологии.** Характеристика субъектов деловой коммуникации, деловые партнёры. Виды темперамента сотрудников и клиентов компании: сильные и слабые стороны. Важные качества работников финансово-кредитной организации: целеустремленность, решительность, настойчивость, выдержка, самообладание. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации.

Имидж и бренд. Атрибуты и формы проявления имиджа. Имидж делового человека и финансовой организации.

Конфликты в деловых коммуникациях. Понятие конфликта, его структура и типы. Конфликты интересов. Модели поведения в конфликтной ситуации.

Корпоративная этика и ее положения.. Правила делового общения с клиентами.

3. **Документационное обеспечение деловых коммуникаций в банковской и страховой сфере.** Документ и документирование, их роль в банковской и страховой сфере. Общие и специальные функции документов. Условная классификация документов и документационного обеспечения управленческого процесса в банках и страховых компаниях. Автор документа. Отличительные признаки документа. Юридическая сила документа. Движение документированной информации. Системы документации и культура оформления документов. Организационно-правовая документация. Особенности должностной инструкции. Плановая документация в банковской и страховой сфере. План. Форма плана. Распорядительная документация. Приказы. Справочно-информационная документация. Протокол. Докладная записка. Объяснительная записка. Заявление работника. Справочно-аналитические документы. Акт, справка, сводка. Отчетная документация, отчёт. Особенности служебно-деловой переписки в финансово-кредитной сфере.

4. Депозитные продукты банка. Особенности консультирования клиентов. Определение депозитов, их классификация. Тенденции развития депозитных продуктов.

Документы при оформлении вкладов. Правила банковского обслуживания вкладчиков. Финансовое консультирование.

Сберегательные вклады (сберегательные вклады, сберегательные сертификаты, депозитные счета денежного рынка, срочные вклады малого размера). Срочные вклады (депозитные сертификаты, срочные депозиты крупного размера).

Особенности депозитов до востребования.

Срочные депозиты как денежные средства, помещаемые на хранение на заранее определенный срок -до 5 лет. Преимущество долгосрочного вложения для вкладчика. Собственно срочные вклады и вклады с предварительным уведомлением об изъятии.

Начисление процента, выплачиваемого банком вкладчикам за привлекаемые ресурсы как важнейший инструмент депозитной политики и основная статья операционных расходов банка. Поддержание ставки процента на уровне, привлекательном для клиентов, ориентация на ключевую ставку ЦБ РФ. Зависимость между величиной процента, сроком и суммой депозита и процентом.

Наращение суммы вкладов с простыми и сложными процентными ставками. Эквивалентность простых процентных и простых учетных ставок депозитов.

5. Кредитные продукты банка. Особенности консультирования клиентов. Определение банковского кредита. Тенденции развития кредитных продуктов.

Документы при оформлении кредитов. Правила банковского обслуживания заёмщиков. Финансовое консультирование.

Классификация банковских кредитов по ряду признаков – по видам заемщиков, по их отраслевой принадлежности, по срокам, размерам, характеру обеспечения, методам погашения.

Принципы банковского кредитования .

Ломбардные кредиты. Специфика современного ломбардного кредита с позиций срока, объекта и субъекта. Товары, драгоценные металлы, ценные бумаги, долговые требования как объекты ломбардного кредита.

Ипотечные кредитные продукты. Понятие ипотечного кредитования. схему взаимодействия участников системы ипотечного кредита. Современные тенденции развития механизма ипотечного кредитования. Недвижимость как залог по ипотеке. Документы, которые необходимо предоставить заемщику для получения ипотечного кредита. Общие и особые условия ипотечного кредитования, а также кредитного договора в соответствии со статьей 9.1 ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» от 16.07.1998 № 102-ФЗ, обязательства по которому обеспечены ипотекой. Необходимость и условия рефинансирования ипотечного кредита.

Потребительские кредиты и прочие виды кредитных сделок. Кредитный договора в соответствии со статьей 3 ФЗ «О потребительском кредите (займе)»от 21.12.2003 № 353-ФЗ. Классификация потребительских кредитов по разным критериям. Особенности механизма кредитования физических лиц, выделить основные стадии кредитного процесса. Новые технологии, которые используют российские банки в процессе кредитования физических лиц.

Составление плана погашения кредита на конкретном примере. Расчёт платежа клиента при единовременном возврате ссуды и периодическом платеже.

6. Виды личного страхования. Выбор страховых программ. Виды страхования жизни: необходимость для экономической безопасность личности и его семьи.

Страхование от несчастных случаев и болезней: обязательные и добровольные виды. Особенности определения физического ущерба. Финансовая защита работников на производстве.

Особенности обязательного медицинского страхования, его необходимость для физической и экономической безопасности личности: субъекты, программы, финансовые взаимоотношения. Особенности добровольного медицинского страхования: субъекты, их финансовые и договорные взаимоотношения. Современные программы ДМС: «Высокие медицинские технологии», «Амбулаторная помощь», «Стационарная помощь» и др. как варианты защиты здоровья и экономии средств.

7. Виды имущественного страхования. Выбор страховых программ. Определение, цель, объекты и субъекты имущественного страхования как механизма защиты от внешних и внутренних рисков. Значение предупредительных мероприятий.

Документы при оформлении страховой защиты. Финансовое консультирование.

Основные принципы имущественного страхования. Особенности расчёта материального и финансового ущерба. Запрет на «двойное» страхование имущества как борьба с незаконным обогащением страхователей. Страхование имущества физических и юридических лиц. Страхование средств транспорта и грузов. Страхование предпринимательских рисков. Страхование финансовых рисков (вкладов, кредитов).

8. Виды страхования гражданской ответственности. Особенности консультирования клиентов. Страхование гражданской ответственности: цель, субъекты. Основные тенденции развития данного страхования в РФ.

Документы при оформлении страховой защиты. Финансовое консультирование.

Виды страхования гражданской ответственности: ОСАГО, ДСАГО, владельцев опасных производственных объектов, перевозчиков, определенных профессий. Характеристика страховых случаев, страховых сумм, премий и определения ущерба.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Формы деловой коммуникации. Особенности ведения деловых переговоров. Особенности публичной коммуникации	2
2	2	Субъекты деловой коммуникации в банках и страховых компаниях.	1
2	3	Документационное обеспечение деловых коммуникаций в банковской и страховой сфере	1
3	4	Депозитные продукты банка. Особенности консультирования клиентов.	1
3	5	Кредитные продукты банка. Особенности консультирования клиентов.	1
4	6	Виды личного страхования. Выбор страховых программ.	2
5	7	Виды имущественного страхования. Выбор страховых программ	1
5	8	Виды страхования гражданской ответственности. Особенности консультирования клиентов	1
		Итого:	10

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Сиганьков, А. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / А. А. Сиганьков. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 70 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/218462 (дата обращения: 10.03.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Иваев, М. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. И. Иваев. — Самара : ПГУТИ, 2021. — 114 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/301088 (дата обращения: 10.03.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5.2 Дополнительная литература

1. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / составители Л. В. Табак, Н. А. Суворова. — Сочи : СГУ, 2020. — 98 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/172180 (дата обращения: 10.03.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Гейман, О. Б. Деловые и научные коммуникации. Практикум : учебное пособие / О. Б. Гейман. — Москва : РТУ МИРЭА, 2022. — 64 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/265859 (дата обращения: 10.03.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Шитов, В. Н. Банковское дело : учебное пособие / В. Н. Шитов. — Ульяновск : УлГТУ, 2022. — 126 с. — ISBN 978-5-9795-2202-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/259724 (дата обращения: 10.03.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Основы деловой и публичной коммуникации в банковском и страховом деле [Электронный ресурс]: методические указания для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика / сост. А. Б. Плужник; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. банк. дела и страхования. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 0.39 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2022. - 43 с. - Загл. с тит. экрана. - Adobe Acrobat Reader 8.0. - Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/173794_20220701

5.3 Периодические издания

1. Банковское дело : Электронный журнал. 2023. Режим доступа: https://dlib.eastview.com/login
2. Банковское обозрение : Электронный журнал. 2023. Режим доступа: https://dlib.eastview.com/login
3. Общество и экономика : Электронный журнал. 2023. Режим доступа: https://dlib.eastview.com/login
4. Страховое дело : Электронный журнал. 2023. Режим доступа: https://eivis.ru/login
5. Управление развитием персонала : Электронный журнал. 2023. Режим доступа: https://eivis.ru/login

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://www.cbr.ru - Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации
2. http://www.gks.ru/ – Федеральная служба государственной статистики
3. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Основы эффективного делового общения»
4. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Искусство продаж»
5. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Психология коммуникации».
6. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Эффективная коммуникация в рабочей среде»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС
2. Пакет офисных приложений LibreOffice
3. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru
4. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe
6. http://edu.garant.ru/garant/study/ - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система 7. ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей
7. Основы деловой и публичной коммуникации в банковском и страховом деле [Электронный ресурс] : электронный курс в системе Moodle / А.Б. Плужник, Оренб. гос. ун-т. – Электрон. дан. – Оренбург : ОГУ, [2020–2023].– Режим доступа: Электронные курсы ОГУ в системе обучения moodle. – https://moodle.osu.ru/course/view.php?id=9254

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.