



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»
АНПОО «МАНО»
Колледж

ПРИНЯТО

Решением Педагогического совета

АНПОО «МАНО»

Протокол № *01-01/28 от*

29.05.2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

директор АНПОО «МАНО»

В.И. Гам

29 мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
по профессиональному модулю
**ПМ. 01 «РЕАЛИЗАЦИЯ РАЗЛИЧНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ РОЗНИЧНЫХ
ПРОДАЖ В СТРАХОВАНИИ»**
для специальности
38.02.02 Страхование (по отраслям)
Квалификация: Специалист страхового дела
Заочная форма обучения

Омск, 2023

Программа производственной практики профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.02 Страхование (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.07.2014 г. № 833.

Организация-разработчик:

АНПОО «Многопрофильная Академия непрерывного дополнительного образования»

Разработчик:

Белякова С.А., преподаватель.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-------------------|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | стр. 4 |
| 2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ | 8 |
| 3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ | 10 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ | 11 |
| 5. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ | 12 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПМ. 01 «РЕАЛИЗАЦИЯ РАЗЛИЧНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖ В СТРАХОВАНИИ»

1.1. Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) по специальности СПО 38.02.02 Страхование (по отраслям), в части освоения основного вида профессиональной деятельности.

1.2. Цель производственной практики

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:
иметь практический опыт:

- реализации различных технологий розничных продаж в страховании;

уметь:

- рассчитывать производительность и эффективность работы страховых агентов;
- разрабатывать агентский план продаж;
- проводить первичное обучение и осуществлять методическое сопровождение новых агентов;
- разрабатывать системы стимулирования агентов;
- рассчитывать комиссионное вознаграждение;
- осуществлять поиск страховых брокеров и финансовых консультантов и организовывать продажи через них;
- создавать базы данных с информацией банков о залоговом имуществе и работать с ней;
- проводить переговоры по развитию банковского страхования;
- выбирать сочетающиеся между собой страховые и банковские продукты;
- обучать сотрудников банка информации о страховых продуктах, распространяемых через банковскую систему;
- разрабатывать и реализовывать программы по работе с сетевыми посредниками;
- оценивать результаты различных технологий продаж и принимать меры по повышению их качества;
- составлять проект бизнес-плана открытия точки розничных продаж;
- проводить маркетинговые исследования нового рынка на предмет открытия точек продаж;
- выявлять основных конкурентов и перспективные сегменты рынка;
- осуществлять продажи страховых продуктов и их поддержку;

- реализовывать технологии директ-маркетинга и оценивать их эффективность;
- подготавливать письменное обращение к клиенту;
- вести телефонные переговоры с клиентами;
- осуществлять телефонные продажи страховых продуктов;
- организовывать работу контакт-центра страховой компании и оценивать основные показатели его работы;
- осуществлять персональные продажи и методическое сопровождение договоров страхования;
- организовывать функционирование интернет-магазина страховой компании;
- обновлять данные и технологии интернет-магазинов;
- контролировать эффективность использования интернет-магазина;

знать:

- способы планирования развития агентской сети в страховой компании;
- порядок расчета производительности агентов;
- этику взаимоотношений между руководителями и подчиненными;
- понятия первичной и полной адаптации агентов в страховой компании;
- принципы управления агентской сетью и планирования деятельности агента;
- модели выплаты комиссионного вознаграждения;
- способы привлечения брокеров;
- нормативную базу страховой компании по работе с брокерами;
- понятие банковского страхования;
- формы банковских продаж:
- агентские соглашения, кооперация, финансовый супермаркет;
- сетевых посредников:
- автосалоны, почта, банки, организации, туристические фирмы, организации розничной торговли, загсы;
- порядок разработки и реализации технологий продаж полисов через сетевых посредников;
- теоретические основы разработки бизнес-плана открытия точки розничных продаж;
- маркетинговый анализ открытия точки продаж;
- научные подходы к материально-техническому обеспечению и автоматизации деятельности офиса розничных продаж страховой компании;
- содержание технологии продажи полисов на рабочих местах;
- модели реализации технологии директ-маркетинга:
- собственную и аутсорсинговую;
- теоретические основы создания базы данных потенциальных и существующих клиентов;

- способы создания системы обратной связи с клиентом;
- психологию и этику телефонных переговоров;
- предназначение, состав и организацию работы с базой данных клиентов, ИТ-обеспечение и требования к персоналу контакт-центра страховой компании;
- особенности управления персоналом контакт-центра в процессе текущей деятельности;
- продажи страховых услуг по телефону действующим и новым клиентам;
- аутсорсинг контакт-центра;
- способы комбинирования директ-маркетинга и телефонных продаж;
- принципы создания организационной структуры персональных продаж;
- теоретические основы организации качественного сервиса по обслуживанию персональных клиентов на этапах продажи страховой услуги;
- факторы роста интернет-продаж в страховании;
- интернет-магазин страховой компании как основное ядро интернет-технологии продаж;
- требования к страховым интернет-продуктам;
- принципы работы автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА:

5.1. Специалист страхового дела (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

5.2. Специалист страхового дела (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

5.2.1. Реализация различных технологий розничных продаж в страховании.

ПК 1.1. Реализовывать технологии агентских продаж.

ПК 1.2. Реализовывать технологии брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами.

ПК 1.3. Реализовывать технологии банковских продаж.

ПК 1.4. Реализовывать технологии сетевых посреднических продаж.

ПК 1.5. Реализовывать технологии прямых офисных продаж.

ПК 1.6. Реализовывать технологии продажи полисов на рабочих местах.

ПК 1.7. Реализовывать директ-маркетинг как технологию прямых продаж.

ПК 1.8. Реализовывать технологии телефонных продаж.

ПК 1.9. Реализовывать технологии интернет-маркетинга в розничных продажах.

ПК 1.10. Реализовывать технологии персональных продаж в розничном страховании.

1.3. Количество часов на освоение программы практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 36 часов.

1.4. Требования к базам практики

Практика проводится согласно календарному учебному графику, утвержденному директором колледжа. Практика обучающихся проводится в организациях на основе прямых договоров между колледжем и организацией, в которую направляются обучающиеся. Направление деятельности организаций должно соответствовать профилю подготовки обучающихся.

Кадровые условия (специальность и квалификация руководителя практики от организации, выполняющей роль базы практики)

Наличие квалифицированного персонала по специальности «Специалист страхового дела», высшее образование.

Требования к оснащению оборудованием

- кабинет, соответствующий санитарно-гигиеническим требованиям;
- персональный компьютер (монитор, звуковые колонки, системный блок, компьютерная мышь);
- комплекты дидактических и раздаточных материалов (книги, схемы).

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

| Наименование профессионального модуля, МДК, разделов | Содержание практики, виды работ, задания | Объем часов |
|--|--|-------------|
| <p>ПМ. 01 «РЕАЛИЗАЦИЯ РАЗЛИЧНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ РОЗНИЧНЫХ ПРОДАЖ В СТРАХОВАНИИ»</p> <p>МДК.01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)</p> <p>МДК.01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)</p> <p>МДК.01.03. Интернет-продажи страховых полисов (по отраслям)</p> | <p style="text-align: center;">Задания на производственную практику:</p> <p>1.Реализация технологии агентских продаж:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Изучение специфики деятельности страховой компании; Разработка плана обучения агентов; Разработка агентского плана продаж. - образец заполненного заявления на страхование (автострахование – ОСАГО или КАСКО, страхование недвижимости, страхование жизни – рисковое или накопительное); - образец заполненного страхового отчета по продажам по форме, принятой в компании; - образец заполненной бланка строгой отчетности или чека, или квитанции об оплате (копия); - копия распечатанной клиентской базы (можно одну страницу), по которой совершали холодные телефонные звонки с целью пролонгации действующего договора и/или заключения нового; - копия договора ГПХ, на основании которого осуществляли продажи во время практики (в случае если компания дает допуск до активных или пассивных прямых агентских или офисных, или банковских продаж); - рекламные буклеты по проводимым в компании акциям по продвижению новых продуктов и/или услуг и/или привлечению новых клиентов; <p>2. Оформление и сопровождение страхового случая (оценка страхового ущерба, урегулирование убытков)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Изучить организационную структуру отдела урегулирования убытков (отдела выплат) - Изучить должностную инструкцию специалиста по урегулированию убытков - Изучить порядок ведения журналов убытков страховой организации от наступления страховых случаев, в том числе в электронном виде; - Рассмотреть процесс организации документального обеспечения страховых выплат. - Рассмотреть и проанализировать расчет страхового возмещения (обеспечения) по | 36 |

| | | |
|----------------------------|---|------------------|
| | <p>различным видам страхования. Изучить критерии определения страхового случая по различным видам страхования.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Изучить правовое регулирование страховых выплат. Изучить организационную структуру юридического отдела компании. - Изучить порядок оформления запросов в компетентные органы, содержащих факт, обстоятельства и последствия страхового случая. - Изучить методику расчета страховых тарифов по страхованию жизни - Разработать рекомендации по формированию страховых резервов. <p>3. Выполнение работ по профессии «Агент страховой»</p> <ul style="list-style-type: none"> - Изучить региональные условия и спрос на определенные страховые услуги. - изучить возможности страховой организации в удовлетворении потребностей в страховых продуктах - Определить основных конкурентов страховой компании, дать им краткую характеристику - Оформить документы, используемые в деятельности агента (по учету бланков, отчетности). Ознакомление клиентов с правилами страхования. - Изучение и разработка мер по предупреждению страхового мошенничества - Подготовка предложений по улучшению и расширению перечня страховых продуктов). | |
| Итоговая аттестация | Дифференцированный зачет | |
| | | Всего: 36 |

3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ

- дневник практиканта,
- отчет студента о проделанной работе,
- аттестационный лист,
- характеристика руководителя практики от принимающей стороны

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения устных опросов, тестирования, практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных и групповых заданий.

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|--|
| 1 | 2 |
| <p>уметь: организовывать функционирование интернет- магазина страховой компании; обновлять данные и технологии интернет- магазинов; контролировать эффективность использования интернет- магазина;</p> <p>знать: факторы роста интернет- продаж в страховании; интернет-магазин страховой компании как основное ядро интернет-технологии продаж; требования к страховым интернет-продуктам; принципы работы автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем.</p> | <p>Тема 1.1 практическое занятие № 1 Понятие интернет-магазина</p> <p>Тема 1.3</p> <p>Тема 3.5.</p> <p>Тема 2.4 практическое занятие № 8 Барьеры входа на рынок интернет- страхования</p> <p>Тема 2.2., 2.3, 3.5 практическое занятие № 5 Возможности виртуального офиса</p> <p>Тема 2.3 практическое занятие № 7 Требования к интернет-продуктам.</p> <p>Тема 2.3 практическое занятие № 7 Требования к интернет-продуктам.</p> |

Вопросы для контроля в тестах №№ 1,2 по соответствующим темам.

5. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации , часть 2 , глава 48.
2. Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
3. Александрова Т. Коммерческое страхование: Справочник. М., 1996.
4. Вещунова Н.Л., Фомина Л.Ф. Бухгалтерский учет в страховых компаниях. - М.: Инфра-М, 1996.
5. Дубровина Т.А., Сухов В.А., Шеремет А.Д. Аудиторская деятельность в страховании: Учебное пособие/ Под ред. А.Д. Шеремета. - М.: ИНФРА-М, 1997.
6. Ефимов С.Л. Организация работы страховой компании : теория, практика, зарубежный опыт. М., 1993.
7. Ефимов С.Л. Деловая практика страхового агента и брокера. М., 1996.
8. Коломин Е. Экономика и психология страхования //Финансовая газета. 1997. № 2. С. 10.
9. Организация управления страховой компанией : теория, практика, зарубежный опыт. М., 1995.
10. Ефимов С. Л. Деловая практика страхового агента и брокера - М.: Страховой полис ЮНИТИ, 1996г
11. Страхование от А до Я. Книга для страхователя. - М.: Инфра-М, 1996.

Дополнительная литература:

1. Страхование. Ч. 1-8. - М.: Финансы, 1994-1996.
2. Страховое дело: Учебник / Под ред. проф. П.И. Рейтмана М., 1992.
3. Формирование страховых резервов. Бухгалтерский учет, налогообложение. М., 1995.
4. Шахов В.В. Страхование: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 1997.
5. Куликов С.В. Финансовый анализ страховых организаций: учебное пособие. – Новосибирск: Сибирское соглашение; Ростов-н/Д.: Феникс, 2006
6. Актуальные проблемы развития страховой посреднической деятельности и пути их решения. Алексей Лайков к.э.н., доцент, директор страховой и перестраховочной брокерской компании «РИФАМС» Заместитель Председателя Правления АПСБК
- 7.. Лайков А.Ю. *Необходимость корректировки модели развития отечественного страхования.* «Финансы» 2006, № 8, с.29–33.
8. Страхование. Автор: Самсонова И.А., редактор: В авторской редакции
9. Галагуза Н.Ф. Страховые посредники. - М.: Учебно-консультационный центр "ЮрИнфоР", 1998. - 208 с.

10. Козлов В.В., Козлова А.А. Управление конфликтом. - М.: Издательство "Экзамен" (серия "Бизнес-тренинг"), 2004. - 224 с.
11. Рыбкин И.В. Психологическая подготовка продавца. - М.: Издательство "Институт общегуманитарных исследований" (серия "Мастер продаж"), 2006. - 160 с.
12. Брюханова А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б.) развитие агентской сети страховой компании. методическое пособие. "Издательский дом "БДЦ-Пресс", 2006
- Н. Ф. Галагуза «Страховые посредники», М. 1998
13. Ефимов С. Л. «Деловая практика страхового агента», М. 1996
14. Крымов А. А. «Практическая психология для страховых агентов», М. 1993