

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----|
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ..... | 4 |
| 2. ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ..... | 5 |
| 3. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ | 5 |
| 4.СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ..... | 6 |
| 5. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ | 143 |
| 6. КРИТЕРИИ ДИФФЕРЕНЦИАЦИИ ОЦЕНКИ ПО ПРАКТИКЕ | 143 |
| 7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ..... | 13 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Согласно Положению об организации и проведении учебной и производственной практики обучающихся Красноярского филиала Финуниверситета, практика обучающихся является составной частью образовательного процесса и составной частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) среднего профессионального образования (СПО), обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) СПО.

Практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности.

Видами практики обучающихся, осваивающих ППССЗ СПО, являются: учебная практика и производственная практика. Производственная практика включает в себя следующие этапы: практика по профилю специальности (по профессиональному модулю ПМ) и преддипломная практика.

Учебным планом по ПМ 01. Реализация различных технологий розничных продаж в страховании для специальности СПО 38.02.02 Страхование дело (по отраслям) (базовая подготовка) предусмотрена только учебная практика (по профилю специальности).

Учебная практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ППССЗ СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Содержание учебной практики (по профилю специальности) определяет рабочая программа профессионального модуля, обеспечивающая обоснованную последовательность процесса овладения обучающимися системой профессиональных умений и навыков, целостной профессиональной деятельностью и первоначальным опытом в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям) (базовая подготовка).

Руководители практики от филиала на основании рабочей программы модуля разрабатывают рабочие программы практик, которые рассматриваются на цикловых комиссиях и утверждаются заместителем директора по учебно – производственной работе (УПР).

К практике (по профилю специальности) допускаются обучающиеся, успешно освоившие междисциплинарные курсы: МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям), МДК 01.02. «Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)», МДК 01.03. Интернет - продажи страховых полисов (по отраслям).

Каждый вид практики завершается дифференцированным зачетом.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Все обучающиеся перед началом учебной практики (по профилю специальности) получают:

1. Общий инструктаж по технике безопасности.
2. Рабочую программу учебной практики в печатном или в электронном варианте.
3. Методические рекомендации по организации учебной практики.
4. Задания на учебную практику.

Реализация профессионального модуля «Реализация различных технологий розничных продаж в страховании» требует наличия учебного кабинета, учебной компьютерной лаборатории.

3. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. На протяжении всего периода учебной практики обучающийся должен в соответствии с программой практики собрать и обработать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного ОТЧЕТА ОБ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ своему руководителю и защитить его. Отчет по практике является основным документом обучающегося, отражающим, выполненную им, во время практики, работу.

3.2. Отчет по практике составляется индивидуально каждым обучающимся. Для составления, редактирования и оформления отчета рекомендуется отводить последние 2-3 дня учебной практики. Отчет о практике должен включать текстовый, графический, и другой иллюстрированный материалы в печатном или электронном виде.

Отчет по учебной практике оформляют с использованием средств, которые предоставляются текстовым процессором MS Word и распечатывают на принтере с хорошим качеством печати. Задания, выполненные в электронном виде записываются на диск, который прикладывается к отчету. Текст должен быть набран на компьютере в текстовом процессоре («Times New Roman» 14 шрифтом через полуторный интервал, выравнивание по ширине). Поля составляют: левое -30 мм., справа – 15мм., сверху и внизу листа – 20 мм. Нумерация страниц по центру нижней части листа. Абзацный отступ 12,5 мм. Работа может быть также оформлена рукописно.

Рекомендуется следующий порядок размещения материала в отчете: титульный лист, содержание, введение, основная часть, выводы, приложения.

3.3 Оформление отчёта по производственной практике

Титульный лист - это первая (заглавная) страница работы, на нем необходимо указать наименование вида учебной практики по профилю специальности, (указывается название профессионального модуля), ФИО обучающегося, номер группы, ФИО руководителя практики.

Содержание. Перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц.

Введение.

Перед началом практики руководитель выдаёт обучающимся задание на практику, содержащее цели и задачи её прохождения. Именно они включаются в введение отчёта. Здесь же следует аргументировать актуальность темы исследования и указать, какие нормативно-правовые документы вы использовали. Объём введения не превышает 2-х страниц.

Основная часть.

Оформляется согласно практического задания.

Выводы.

Раздел отчёта, в котором обучающийся высказывает своё мнение об эффективности практики в целом, социальной значимости своей будущей специальности. На основе изученного практического материала во время практики обучающемуся следует выявить как положительные, так и отрицательные стороны своей деятельности. Формулировать их нужно кратко и чётко. В конце заключения ставится дата сдачи отчёта и подпись автора.

Приложения - заключительный раздел Отчёта, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии и т.д.

К отчёту прилагается:

- CD диск, на который записаны выполненные задания в электронном виде.

4.СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

При выполнении задания, обучающиеся должны выполнить практическое задание.

При выполнении задания должны быть использованы: Конституция Российской Федерации, Гражданский Кодекс Российской Федерации, Налоговый Кодекс Российской Федерации, Трудовой Кодекс Российской Федерации, Федеральный Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (последняя редакция), информационные ресурсы: «Консультант Плюс» и «Гарант», комплект бланков документов по организации продаж страховых продуктов, технологии продаж страховых продуктов; комплект учебно-методической документации и задание по практике.

Содержание учебной практики:

| Виды деятельности | Виды работ | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ | Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием конкретных разделов (тем), обеспечивающих выполнение видов работ | Количество часов |
|---|--|---|---|------------------|
| Выполнение работ по профессии Страховой агент | Составить отчёт по учебной практике, Отвечая на следующие вопросы: Составление плана мероприятий по развитию агентской сети. | Производительность и эффективность работы страховых агентов | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.1. | 2 |
| | Разработка 10-факторной модели оценки ресурса СК для развития агентских продаж (составление презентации СК). | Производительность и эффективность работы страховых агентов | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.1. | 2 |
| | Расчет производительности и эффективности работы страховых агентов-заполнение форм. Расчет объемов агентских продаж и нужного количества работающих агентов. | Производительность и эффективность работы страховых агентов | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.1. | 2 |
| | Разработка плана мероприятий и бюджета по развитию агентской сети. | Агентский план продаж. | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.2. | 2 |
| Выполнение работ по профессии Страховой агент | План рекрутинга агентов. Расчет производительности новых и опытных агентов. Агентский план продаж компании. | Агентский план продаж. | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.2. | 2 |
| | Составление планов продаж страхового агента (ЖП, ЛБП) | Агентский план продаж. | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.2. | 2 |
| | Составление плана школы страхового агента, графика работы школы. Составление программы обучения страхового агента | Первичное обучение и методическое сопровождение вновь принятых страховых агентов. | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.3. | 2 |
| | Презентация профессии страхового агента. Презентация СК. | Первичное обучение и методическое сопровождение вновь принятых страховых агентов. | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.3. | 2 |
| | Заполнение анкеты агента-стажера, заполнение должностной инструкции, заполнение агентского договора. | Первичное обучение и методическое сопровождение вновь принятых страховых агентов. | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.3. | 2 |
| | Разработка методов мотивации агентской сети. Тестирование | Система стимулирования агентов. Расчет | МДК 01.01. Посреднические | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| | «Определение у персонала 5 видов потребностей». | комиссионного вознаграждения. | продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.4. | |
| Выполнение работ по профессии Страховой агент | Разработка систем стимулирования для различных групп агентов и агентских менеджеров. Расчет комиссионного вознаграждения для различных видов страховых продуктов. | Система стимулирования агентов. Расчет комиссионного вознаграждения. | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.4. | 2 |
| | Разработка организационных моделей по работе с брокерами. Составление методов взаимодействия страховой компании и независимых финансовых консультантов. | Поиск страховых брокеров и финансовых консультантов и организация продажи через них. | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.5. | 2 |
| | Оформление договоров с брокерами. | Поиск страховых брокеров и финансовых консультантов и организация продажи через них. | МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 1.5. | 1 |
| Выполнение работ по профессии Страховой агент | Составить отчет по учебной практике, Отвечая на следующие вопросы: Составить комплексную программу сотрудничества с банком | Содержание технологии банковских продаж: создание базы данных по банкам и проведение переговоров, определение стратегии продаж, выбор страховых и банковских продуктов, заключение соглашения с банком и определение регламента взаимодействия. | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.1. | 2 |
| | Заключить и оформить страховой договор по программе «Личная защита» с сотрудниками банка. | Обучение и мотивация сотрудников банка, создание рабочего места для сотрудника страховой компании, ИТ-обеспечение продаж, контроль реализации | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.2. Страховое дело Тема 5.2. | 2 |
| | Заключить и оформить страховой договор по программе «Домовой» с сотрудниками банка. | Обучение и мотивация сотрудников банка, создание рабочего места для сотрудника страховой компании, ИТ-обеспечение продаж, контроль реализации | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.2. Страховое дело Тема 4.2 | 2 |
| | Составить список страховых продуктов, продаваемых финансовыми консультантами – заполнить таблицу 18 продуктов. | Маркетинговый анализ открытия точки продаж. Продуктовый ряд точки розничных продаж. | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.6. | 2 |
| Выполнение работ по профессии Страховой агент | Заключить и оформить страховой договор ОСАГО. | Маркетинговый анализ открытия точки продаж. Продуктовый ряд точки розничных продаж. | Страховое дело Тема 7.2. | 2 |
| | Заключить и оформить страховой договор РЕСО-ДОМ | Маркетинговый анализ открытия точки продаж. Продуктовый ряд точки розничных продаж. | Страховое дело Тема 4.1. | 2 |
| | Составить алгоритм общения с клиентом на точке продаж (клише вопросов и ответов) | Стратегия развития сбытовой сети розничных продаж. Прогноз открытия точек продаж и роста | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.5. | 2 |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| | | количества продавцов. План роста производительности сбытовой сети. Разработка бизнес-плана открытия точки розничных продаж. | | |
| | Составить список страховых продуктов, продаваемых на рабочих местах (ПРМ) на предприятиях | Преимущества технологии ПРМ для предприятия, сотрудников и страховой компании. Содержание технологии продажи полисов на рабочих местах. | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.7. | 2 |
| | Составить список преимуществ технологии ПРМ для предприятия | Преимущества технологии ПРМ для предприятия, сотрудников и страховой компании. Содержание технологии продажи полисов на рабочих местах. | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.7. | 2 |
| | Заключить и оформить коллективный страховой договор ДМС с сотрудниками предприятия | Реализация технологии ПРМ и контроль ее эффективности | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.7. Страховое дело Тема 6.2. | 2 |
| Выполнение работ по профессии Страховой агент | Модели реализации технологии директ-маркетинга: собственная или аутсорсинговая. | Модели реализации технологии директ-маркетинга: собственная или аутсорсинговая. Определение способов доставки страховой услуги и способов финансовых расчетов. | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.8. | 2 |
| | Создание клиентской базы данных. Составление списка 100. | Модели реализации технологии директ-маркетинга: собственная или аутсорсинговая. Определение способов доставки страховой услуги и способов финансовых расчетов. | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.8. | 1 |
| | Составить список инструментов директ-маркетинга. Составить электронное (почтовое) письмо клиенту. | Подготовка письменного сообщения клиенту в зависимости от целей и задач директ-маркетинга. Реализация технологии директ-маркетинга и оценка ее эффективности. | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.8. | 1 |
| | Составить алгоритм общения с клиентом по телефону (клише вопросов и ответов) | Технология телефонных продаж страховой компании: с созданием собственного контакт-центра либо аутсорсинговая модель. | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.9. | 1 |
| | Психологические техники активного взаимодействия с собеседником во время телефонного разговора | Контакт-центр страховой компании: предназначение, состав и организация работы. ИТ-обеспечение деятельности контакт-центра как основной фактор успеха телефонных продаж. | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.10. | 1 |
| Выполнение работ по профессии | Описание бизнес-процесса «сопровождение договоров страхования» | Персональные продажи при организации обслуживания ключевых розничных клиентов. Создание | МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям) Тема 2.11. | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|----|
| Страховой агент | | организационной структуры персональных продаж. Создание баз данных по ключевым клиентам. | | |
| Выполнение работ по профессии Страховой агент | Организация функционирования интернет-магазина страховой компании | Изучение системы правового обеспечения интернет – продаж в страховании. Определение пакета услуг для интернет – магазина. Подготовка необходимой информации. Изучение и разработка требований к страховым интернет - продуктам. Изучение и разработка структуры WEB –сайта. Распределение информации по разделам. Управление цветом и рисунками. Создание гиперссылок. Создание и форматирование таблиц. Создание калькулятора. Обратная связь. Гостевая книга. | МДК 01.03. Интернет - продажи страховых полисов (по отраслям) Тема 3.2 | 20 |
| | Обновление данных и технологий интернет-магазинов | Настройка сайта. | МДК 01.03. Интернет - продажи страховых полисов (по отраслям) Тема 3.2 | 2 |
| | Контроль эффективности использования интернет-магазина | Контроль эффективности использования интернет – магазина. Сравнительный анализ интернет – магазинов страховых компаний России. | МДК 01.03. Интернет - продажи страховых полисов (по отраслям) Тема 3.3 | 2 |

Вопросы для выполнения индивидуального задания учебной практики по МДК 01.01 Посреднические продажи страховых продуктов:

1. Характеристика страхового продукта
2. Этапы создания нового страхового продукта
3. Расширение ассортимента страховых услуг — элемент конкуренции
4. Понятие страхового рынка, характеристика участников страховых отношений
5. Характеристика элементов внутренней и внешней среды страхового рынка
6. Сущность продвижения страхового продукта
7. Цели продвижения страховых продуктов
8. Каналы продаж и функции участников каналов продвижения страховых продуктов
9. Специфические особенности продаж страховых продуктов
10. Условия развития продаж
11. Сегментация страхового рынка

12. Технология продаж. Классификация технологии продаж.
13. Технологии продаж по каналам продаж.
14. Технологии продаж по уровню автоматизации.
15. Технологии продаж в зависимости от продукта.
16. Технологии продаж по отношению к договору страхования.
17. Страховые посредники.
18. Типы агентских сетей
19. Характеристика профессии страхового агента. Основные стереотипы и их влияние на деятельность агента.
20. Содержание и характеристики трудовой деятельности страхового агента
21. Процесс адаптации страхового агента
22. Построение агентской сети
23. «Старые агенты», «Новые агенты».
24. Технология брокерских продаж
25. Аутсорсинг в страховании
26. Бизнес-план агента - ?
27. Управление агентской сетью
28. Организация работы страховых агентов
29. Стимулирование деятельности персонала и страховых агентов
30. Системы оплаты труда агентов
31. Понятие страхового продукта и причины создания новых страховых продуктов
32. Основные термины (андеррайтер, бордеро, договор страхования, объект страхования, риск, социальное страхование)
33. Основные термины (франшиза условная и безусловная, страховщик, страховой тариф, страховая премия, сострахование)
34. Основные термины (страховой случай, перестрахование, профессиональная ответственность, аварийный комиссар, выгодоприобретатель, КАСКО, страхование)
35. Основные термины (личное страхование, срок страхования, добровольное страхование, обязательное страхование, страхователь, страхование)
36. Основные термины (страховой взнос, страховая выплата, страховое возмещение, страховое обеспечение, страховая сумма, суброгация, регресс)
37. Системы ответственности страховщика
38. Отрасли страхования, краткая характеристика
39. Основные термины (аджастер, актуарий, актуарные расчеты, страховой тариф, цедент)
40. Основные термины (цедент, цессионер, цессия, ретроцедент, ретроцессионер, ретроцессия, собственное удержание)
41. Виды договоров перестрахования (квотное, факультативное, факультативно-облигаторное)

42. Виды договоров перестрахования (пропорциональных и непропорциональных)
43. Основные термины (абандон, аддендум, ритейл, аннуитет, бенефициарий, выкупная сумма)

Вопросы для выполнения индивидуального задания учебной практики по МДК 01.02 Прямые продажи страховых продуктов:

44. Роль и место прямых продаж в структуре каналов продаж страховой компании
45. Маркетинговый анализ открытия новой точки продаж
46. Рекламная поддержка точек продаж
47. Матрица БКГ
48. Материально-техническое обеспечение и автоматизация офиса розничных продаж
49. Формы и методы активизации пассивных розничных продаж
50. Содержание технологии продажи полисов на рабочих местах (ПРМ).
51. Преимущества технологии ПРМ для предприятия (корпоративного клиента)
52. Преимущества технологии ПРМ для сотрудников и страховой компании.
53. Определение перечня перспективных продуктов для продажи в рамках ПРМ. Классификации страховых продуктов.
54. Стратегическое планирование.
55. Целевые ориентиры в области целевых клиентских сегментов. SWOT-анализ
56. Содержание технологий банковских продаж
57. Направления взаимодействия банка и страховой компании при реализации технологии банковских продаж
58. Стратегии банковских продаж.
59. Выбор страховых и банковских продуктов.
60. Связанный страховой продукт «Защищенный банковский счет».
61. Пирамида страховых продаж в банке.
62. Точки продаж страховых продуктов. Их задачи.
63. Организация собственной точки продаж.
64. Особенности техники продаж при работе с клиентом на ТП
65. Сложности работы «вхолодную» на точках продаж
66. Принципы эффективной работы с клиентами на ТП
67. Особенности технологии общения с клиентом на точке продаж
68. Приемы управления контактом по ходу разговора
69. Что важно для развития и повышения объемов продаж услуги на ТП
70. Анализ результатов работы торговой точки
71. Сценарий беседы с клиентом на ТП при переходе от ОСАГО к ДВС.
72. Типовые сложности при работе с клиентом в торговом зале и пути их преодоления
73. Двадцать характерных ошибок в продажах на ТП
74. Маркетинг в страховании

75. Директ-маркетинг в страховании
76. основополагающие правила телефонного общения
77. Требования к ведению телефонных переговоров
78. Психологические техники активного взаимодействия с собеседником во время телефонного разговора
79. Call-центр страховой компании: описание технологии
80. Сопровождение договора страхования

5. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ

По окончании практики обучающийся должен сдать дифференцированный зачет. Основанием для допуска обучающегося к дифференцированному зачету по практике является полностью оформленный отчет по учебной практике в соответствии с требованиями приведенными выше.

К отчёту по производственной практике прилагаются:

- CD диск, на который записаны выполненные задания в электронном виде.

В результате защиты отчета о практике обучающийся получает оценку.

При оценке учитываются содержание и правильность оформления обучающимся отчета по практике. Оценка проставляется в ведомость, зачетную книжку обучающегося.

6. КРИТЕРИИ ДИФФЕРЕНЦИАЦИИ ОЦЕНКИ ПО ПРАКТИКЕ

«Отлично» - содержание и оформление отчета полностью соответствует предъявляемым требованиям, ответы на вопросы преподавателя по программе практики полные и точные.

«Хорошо» - несущественные замечания по содержанию и формам отчета, в ответах на вопросы преподавателя по программе практики обучающийся допускает неточности, хотя в целом отвечает уверенно и имеет твердые знания.

«Удовлетворительно» - небрежное оформление отчета, отражены все вопросы программы практики, но имеют место отдельные существенные погрешности, характеристики обучающегося положительные, при ответах на вопросы по программе практики обучающийся допускает ошибки.

«Неудовлетворительно» - эта оценка выставляется обучающемуся, если в отчете освещены не все разделы программы практики либо на вопросы обучающийся не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о практической деятельности.

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

1. Галаганов, Владимир Петрович. Основы страхования и страхового дела [Текст] : учебное пособие / В. П. Галаганов. - М. : КНОРУС, 2018. - 216 с. - (Среднее профессиональное образование)

2. Скамай, Любовь Григорьевна. Страхование дело [Текст] : учебник и практикум для СПО / Л. Г. Скамай. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2017. - 293 с. - (Профессиональное образование)

3. Галаганов, В. П. Страхование дело : учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / В.П. Галаганов.-7-е изд., испр. и доп.-М. : Издательский центр «Академия», 2014.-384 с.