

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

Пермский филиал Финансового университета

СОГЛАСОВАНО

Директор филиала ПАО СК
«Росгосстрах» в Пермском крае
Е.А. Нестерова
«20» июня 2025 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала, к.ю.н.,
доцент
А.М. Гоголев
«20» июня 2025 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

производственной практики

**«ПМ 03 ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ
УСЛУГ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ»**

по специальности **38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)»**

(на базе среднего общего образования)

Пермь, 2025

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 38.02.02 Страховое дело (по отраслям), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 21 июля 2023 г. N 555 и профессионального стандарта «Специалист по страхованию», утверждённого приказом Минтруда России № 404н от 06.07.2020 года, программы профессионального модуля ПМ 03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»

Организация разработчик:

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

Разработчик:

Кондакова Н.П., преподаватель Пермского филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

Рецензент:

Нестерова Е.А., директор филиала ПАО СК «Росгосстрах» в Пермском крае

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании ПЦК Банковских и страховых дисциплин

Протокол от «25» июня 2025 г. № 12

Председатель ПЦК _____ / Н.П.Кондакова /

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	9
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	14
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	17
6. ПРИЛОЖЕНИЯ	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа производственной практики – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)» в части освоения основного вида деятельности «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»

1.2. Цель и планируемые результаты освоения

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции.

1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Оказание информационно- консультационных услуг при реализации страховых продуктов
ПК 3.1	Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия
ПК 3.2	Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов
ПК 3.3	Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг
ПК 3.4	Обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации

1.3. Требования к результатам освоения производственной практики

Владеть навыками	Оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов
Уметь	- предоставлять информацию клиентам о страховой организации - предоставлять информацию клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией - предоставлять информацию о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования

	-осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования - осуществлять мониторинг сроков окончания договоров страхования - информировать страхователей о необходимости уплаты страховой премии/страхового взноса - информировать страхователей об окончании срока действия договора страхования - информировать страхователей о порядке внесения изменений в договор страхования - информировать страхователей о порядке досрочного прекращения договора страхования - вести деловую переписку и проводить переговоры - регистрировать поступившие обращения клиентов и корректировать их статус - выбирать и применять оптимальные способы решения конфликтных ситуаций - определять причины возникновения претензии информировать о них соответствующие подразделения страховой организации - координировать работу с подразделениями при обработке претензионного обращения - предоставлять ответ клиенту о принятом решении по претензионному обращению
Знать	-законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем - стандарты саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг - правила делового общения и речевого этикета - методические документы страховой организации в сфере коммуникации с клиентами - инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов с клиентами - права и обязанности сторон по договору страхования - права и обязанности сторон при досрочном прекращении договора страхования - права и обязанности сторон при изменении степени риска по договору - порядок внесения изменений в договор страхования - формы и способы уплаты страховой премии/страховых взносов по договору страхования - перечень страховых продуктов, реализуемых страховой организацией - стандарты оформления страховых документов в страховой организации - стандарты и методические документы организации по работе с обращениями клиентов - алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами - правила деловой переписки и письменного этикета

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики

Всего – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения производственной практики является сформированность у обучающихся практических умений в рамках профессиональных модулей по основным видам профессиональной деятельности

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Оказание информационно- консультационных услуг при реализации страховых продуктов
ПК 3.1	Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия
ПК 3.2	Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов
ПК 3.3	Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг
ПК 3.4	Обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Структура производственной практики

Код и наименование профессиональных модулей	Количество часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем производственной практики	Количество часов по темам
ПМ 03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»	72	1. консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования	МДК 03.01 «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг»	8
		2. информировать клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования	Тема 1. Механизм деловой коммуникации Тема 2. Этические принципы делового общения	8
		3. осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования	Тема 3. Письменная и устная деловая коммуникация Тема 4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов	8
		4. регистрировать обращения и информировать клиентов об изменении статуса обращений	МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг Тема 1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг Тема 2. Правила взаимодействия страховой	8

			организации с получателями страховых услуг Тема 3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг	12 20
--	--	--	---	--------------

3.2. Содержание производственной практики

Профессиональные модули и междисциплинарные курсы, темы	Содержание практики	Объем часов
1	2	3
ПМ 03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов» МДК 03.01 «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг»		72
Тема 1. Механизм деловой коммуникации		2 4
Тема 2. Этические принципы делового общения		2 4
Тема 3. Письменная и устная деловая коммуникация		2 4
Тема 4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов		6
МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг		

Тема 1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг		4
		4
Тема 2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг		4
		4 4
Тема 3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг		4
		4
		4 4
		4
Итого		72
Аттестация в форме дифференцированного зачёта (защита отчёта)		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к материально–техническому обеспечению:

Для реализации производственной практики имеются: лаборатория производственной страховой организации, кабинет междисциплинарных курсов

4.2. Оснащение лаборатории и кабинетов:

Лаборатория производственной страховой организации

Столы компьютерные – 13 шт., стол одностумбовый – 1 шт., стол 1-местн. – 28 шт.

Стул – 40 шт., кафедра – 1 шт., доска классная – 1 шт.

Техническое оборудование: автоматизированные рабочие места на 14 обучающихся (Процессор i5 2,8Ghz, оперативная память 3Гб, 19" монитор) "Автоматизированное рабочее место преподавателя (21.5"" Монитор Dell, Процессор Intel Core i3-8100 , 4x3600 МГц, Оперативная память 8 Гб

500 Гб Жесткий диск, клавиатура, мышь п, Wi-fi -адаптер) Microsoft windows10 Pro 64-bit Russian OEM – 1 шт.;"

Системное и прикладное лицензионное ПО общего и профессионального назначения, электронные библиотечные системы, электронный читальный зал.

Маркерная доска-1 шт., ЛВС, выход в Интернет

Кабинет междисциплинарных курсов, оборудованный: парты – 16 шт., стулья – 33 шт., стол – 1 шт., кафедра – 1 шт., доска классная – 1 шт.

Техническое оборудование: Ноутбук Acer Extensa Celeron M530.15. Проектор мультимедийный Acer XD1150, экран. Программное обеспечение:

Системное (Microsoft Windows 7 Professional (x64) RU) и прикладное (Microsoft Office 2010, Eset Endpoint Antivirus) лицензионное ПО, в т.ч. справочно – правовые системы Консультант, Гарант, электронные библиотечные системы (Grebennicon.ru, Znanium.com, Book.ru, Юрайт, Лань, alpinadigital.ru, iprbookshop.ru) электронный читальный зал, бизнес-тренинги, электронное тестирование по учебным дисциплинам, бизнес-игры. ЛВС, выход в Интернет, система дистанционного обучения Модус.

4.3. Общие требования к организации практики

Учебная практика проводится преподавателями профессионального цикла.

Учебная практика проводится как непрерывно, так и путем чередования с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения практики. В результате освоения производственной практики студенты проходят аттестацию в форме дифференцированного зачета

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной

профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	профессиональных задач при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач.	программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные, при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации в части качества оказываемых информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля. Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.

	дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения в части изучения правил при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов.	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов.	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.
ПК 3.1 Информировать клиентов о страховой	Демонстрация профессиональных знаний при информировании	Отчет по практике Практические и проектные

организации, страховых продуктах и способах взаимодействия	клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия	задания – процесс выполнения, результат выполнения Опрос, собеседование, описание ситуации – ответы на вопросы на знание, владение навыками и понимание. Текущие и итоговые оценки
ПК 3.2 Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов	Демонстрация профессиональных знаний при информировании страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов	Отчет по практике Практические и проектные задания – процесс выполнения, результат выполнения Опрос, собеседование, описание ситуации – ответы на вопросы на знание, владение навыками и понимание. Текущие и итоговые оценки
ПК 3.3 Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг	Демонстрация профессиональных знаний при обращении клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг	Отчет по практике Практические и проектные задания – процесс выполнения, результат выполнения Опрос, собеседование, описание ситуации – ответы на вопросы на знание, владение навыками и понимание. Текущие и итоговые оценки
ПК 3.4 Обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации	Демонстрация профессиональных знаний при обращении клиентов по дистанционным каналам коммуникации	Отчет по практике Практические и проектные задания – процесс выполнения, результат выполнения Опрос, собеседование, описание ситуации – ответы на вопросы на знание, владение навыками и понимание. Текущие и итоговые оценки