



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.В. Ватлина

26 марта 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**по профессиональному модулю
ПМ.03 ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ
УСЛУГ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ**

среднего профессионального образования
по специальности:

38.02.02 Страхование (по отраслям)

Квалификация выпускника: *Специалист страхового дела*

Новосибирск
2026

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов* разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям), утвержденным приказом Минпросвещения Российской Федерации от 21.07.2023 от № 555.

РАЗРАБОТЧИК:

Т.Н. Малыхина, старший преподаватель кафедры экономической стратегии и бизнес-аналитики

РЕЦЕНЗЕНТ:

О. А. Чистякова, канд. экон. наук, доцент кафедры экономической стратегии и бизнес-аналитики

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономической стратегии и бизнес-аналитики, протокол от 26 марта 2026г. № 7

Заведующий кафедрой

экономической стратегии и бизнес-аналитики



О.А. Чистякова

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целью производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов* является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, направленное на освоение вида деятельности представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.2 ПОП) по специальности 38.02.02 Страхование дел (по отраслям).

Задачами производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов* являются:

- закрепление и углубление знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) МДК 03.01 «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг», МДК 03.02 «Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг» и МДК 03.03 «Цифровая экономика»;
- закрепление первоначального практического опыта и приобретение самостоятельного опыта профессиональной деятельности в условиях трудового коллектива;
- приобщение к работе в трудовом коллективе;
- развитие профессионального мышления;
- отбор необходимого материала для выполнения индивидуального задания и составления Отчета о прохождении производственной практики.

В результате прохождения производственной обучающийся должен приобрести следующие практический опыт, умения, профессиональные компетенции:

иметь практический опыт:

- 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:

- методические документы страховой организации в сфере коммуникации с клиентами;
- инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов с клиентами;
- 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;
- страховое законодательство Российской Федерации;
- 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
- основы гражданского законодательства Российской Федерации;

- 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;
- стандарты и методические документы организации по работе с обращениями клиентов;
- алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами;
- правила делового общения и речевого этикета;

1.2. ВИД ПРАКТИКИ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – производственная.

Форма проведения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов* - концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения производственных практик, предусмотренных ОПОП СПО, после освоения всего модуля.

1.3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ОПОП: код и формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы
Общие компетенции	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знать: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств. Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать

	получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	<i>Знать:</i> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; страховые продукты. <i>Уметь:</i> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	<i>Знать:</i> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности. <i>Уметь:</i> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<i>Знать:</i> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. <i>Уметь:</i> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	<i>Знать:</i> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности. <i>Уметь:</i> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.
Профессиональные компетенции	
ПК 3.1. Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия.	<i>Знать:</i> методические документы страховой организации в сфере коммуникации с клиентами; инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов с клиентами; 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. <i>Уметь:</i> 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. <i>Иметь практический опыт:</i> оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов.

ПК 3.2. Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов.	<i>Знать:</i> страховое законодательство Российской Федерации; - 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. <i>Уметь:</i> 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. <i>Иметь практический опыт:</i> оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов.
ПК 3.3. Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг.	<i>Знать:</i> основы гражданского законодательства Российской Федерации; 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. <i>Уметь:</i> вести деловую переписку и проводить переговоры; регистрировать поступившие обращения клиентов и корректировать их статус; выбирать и применять оптимальные способы решения конфликтных ситуаций. <i>Иметь практический опыт:</i> оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов.
ПК 3.4. Обращивать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации.	<i>Знать:</i> стандарты и методические документы организации по работе с обращениями клиентов; алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами; правила делового общения и речевого этикета; правила деловой переписки и письменного этикета. <i>Уметь:</i> 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. <i>Иметь практический опыт:</i> оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов.

1.3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика является завершающим этапом освоения профессионального модуля ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов.*

1.5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика по ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов* проводится у обучающихся осваивающих ОПОП СПО на базе основного общего образования по очной форме обучения на 3 курсе в 5 семестре в течение двух недель.

Производственная практика проходит в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям), на основе договоров, заключенных между институтом и организацией на проведение производственной практики, в специально оборудованных помещениях или иных подразделениях организаций, с которыми заключен договор на организацию и проведение практики.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость производственной практики

Продолжительность производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов* согласно ФГОС СПО по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям) и учебному плану составляет 2 недели (72 часа).

2.2. Содержание этапов прохождения производственной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы на практике
1	Подготовительный этап	Инструктаж по технике безопасности, пожарной безопасности. Ознакомление с требованиями охраны труда и правилами внутреннего трудового распорядка организации
2	Основной этап (практическая подготовка)	Выполнение элементов профессиональной деятельности: Тема 1. Консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования. Тема 2. Информировать клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования. Тема 3. Осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования. Тема 4. Регистрировать обращения и информировать клиентов об изменении статуса обращений.
3	Этап обработки и анализа информации (практическая подготовка)	Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала
4	Этап подготовки отчета	Оформление отчета по практике

РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Формы документов и отчетности

По результатам производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализа-*

ции страховых продуктов обучающийся обязан предоставить следующие документы:

- Аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики (Приложение 1);
- Дневник прохождения практики;
- Отчет о прохождении производственной практики, выполненный в соответствии с заданием на производственную практику и утвержденный организацией.

3.2. Требования к содержанию и оформлению Отчета о прохождении производственной практики

При представлении Отчета о прохождении производственной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- Титульный лист Отчета о прохождении производственной практики (Приложение 2);
- Задание на производственную практику (Приложение 3);
- Содержание;
- Введение;
- Основная часть Отчета о прохождении производственной практики;
- Заключение;
- Список использованных источников;
- Приложения.

Титульный лист выступает первой страницей Отчета о прохождении производственной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей Отчета о прохождении производственной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает Введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении производственной практики, Заключение, Список использованных источников и Приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «Содержание» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи производственной практики, указание организации, на базе которой проходила производственная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Основная часть Отчета о прохождении производственной практики включает девять тем:

Тема 1. Консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования.

Тема 2. Информировать клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования.

Тема 3. Осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования.

Тема 4. Регистрировать обращения и информировать клиентов об изменении статуса обращений.

В Заключении Отчета должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении производственной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных обучающимся в процессе прохождения производственной практики и подготовки Отчета о прохождении производственной практики. В данный Список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (руководителем производственной практики, так и самостоятельно найденные, и использованные обучающимся при выполнении работы.

В Приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении производственной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

Оптимальный объем Отчета по производственной практике – 25-30 страниц машинописного текста. Текст Отчета по практике печатается на стандартных листах формата А4 с одной стороны шрифтом Times New Roman размером 14 кеглей (через 1,5 интервала) с оставлением полей: слева – 30 мм, сверху – 25 мм, справа – 10 мм, снизу – 25 мм. Расстановка переносов – автоматически, абзац – 1,25.

В работе используется сквозная нумерация страниц. На первой странице (титульном листе) и на оглавлении (содержании) работы номер не ставится. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в центреверху страницы. Каждая глава, а также введение, заключение, приложения начинаются с новой страницы.

Отчет о практике должен содержать ответы на все вопросы программы практики и быть составленным в строгом соответствии с ней.

3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам производственной практики

Аттестация по итогам производственной практики проводится у обучающихся осваивающих ОПОП СПО на базе основного общего образования по очной форме обучения на 3 курсе в 5 семестре.

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного Аттестационного листа по производственной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- наличия положительной Характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления Дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении производственной практики в соответствии с Заданием на производственную практику, утвержденного организацией.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Основная учебная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565110>
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568542>
3. Сергеев, Л. И. Цифровая экономика : учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Сергеев, Д. Л. Сергеев, А. Л. Юданова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20837-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/590016>

Дополнительная учебная литература

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.06.2025, с изм. от 16.12.2025) — Текст : электронный.— URL: <http://www.consultant.ru>
2. Закон РФ от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). — Текст : электронный — URL: <http://www.consultant.ru>
3. Цыганов А.А. Методика и содержание обучения работников и страховых агентов, взаимодействующих с получателями страховых услуг : учебное пособие / Цыганов А.А., Брызгалов Д.В., Грызенова Ю.В., Камнева Е.В., Каштанова Е.В., Кириллова Н.В., Охрименко И.В., Малышев Н.И., Полевая М.В., Платонова Э.Л. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с.
4. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 286 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016969-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2129206>
5. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2212377>
6. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081477>
7. Паудяль, Н. Ю. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш ; под общ. ред. Л.В. Филиндаш. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 526 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1014644. - ISBN 978-5-16-021949-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2242882>

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. СПС «Гарант»;
2. СПС «Консультант плюс»;
3. <http://allinsurance.ru/biser.nsf/> Страхование в России
4. <http://www.ifin.ru> – публикации «Интернет - страхование»
5. <http://ostrahovanii.ucoz.ru> – сайт о страховании
6. <http://www.onlinemonitor.ru> - Сайт интернет-исследований МАСМИ-Россия
7. http://www.reglament.net/demo_version/agent_prodej.pdf
8. <http://www.reglament.net/> Профессиональные издания для страховых компаний

9. <http://www.fssn.ru> – официальный сайт Федеральной Службы Страхового Надзора
10. <http://vuzlib.net/beta3/html/1/6836/> Страховой маркетинг
11. <http://www.znay.ru/> сайт Знай страхование
12. <http://www.cfin.ru/rubricator.shtml> Корпоративный менеджмент
13. <http://www.consult-ct.ru> -журнал «Современные страховые технологии»
14. http://www.reglament.net/demo_version/agent_prodej.pdf Агентские продажи страховых продуктов. Пособие
15. <http://www.reglament.net/> Профессиональные издания для страховых компаний

РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1 Текущий контроль

Текущий контроль оценивает ход прохождения производственной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в ходе посещения базы практики руководителем практики от кафедры с отметкой в дневнике.

5.2. Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики – дифференцированный зачет имеет целью – определить уровень освоения общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов*.

В ходе дифференцированного зачета обучающийся защищает отчет по практике и отвечает на вопросы. Оценка выставляется с учетом положительного аттестационного листа по практике, наличия положительной характеристики организации на обучающегося в период прохождения практики.

Примерные вопросы для дифференцированного зачета

1. Каковы основные этапы заключения договора страхования?
2. Какие документы обычно требуются от клиента для оформления договора?
3. Как объяснить клиенту его права и обязанности при заключении договора?
4. Какие способы информирования клиента о порядке исполнения договора вы использовали?
5. В каких случаях договор страхования может быть досрочно прекращен?

6. Как консультировать клиента при возникновении спорных ситуаций с компанией?
7. Какие типичные ошибки допускают клиенты при оформлении договора и как их избежать?
8. Как вы проверяли, понял ли клиент условия договора?
9. Какие каналы связи с клиентом наиболее эффективны для разъяснений?
10. Как вы действовали, если клиент не мог предоставить все необходимые документы?
11. Как вы напоминали клиентам о необходимости уплаты очередных взносов?
12. Какие способы информирования о пролонгации договоров вы применяли?
13. Как объяснить клиенту последствия несвоевременной уплаты взносов?
14. В каких случаях возможно изменение условий страхования и как об этом сообщить клиенту?
15. Как вы фиксировали факт информирования клиента о пролонгации или изменениях?
16. Какие трудности возникали при информировании клиентов и как вы их преодолевали?
17. Как вы проверяли, что клиент получил и понял информацию о пролонгации?
18. Какие документы оформляются при изменении условий договора?
19. Как вы действовали, если клиент не соглашался с новыми условиями?
20. Каковы сроки информирования клиента о пролонгации и изменениях по закону?
21. Какие инструменты вы использовали для мониторинга сроков уплаты взносов?
22. Как часто проводился мониторинг и как фиксировались результаты?
23. Как вы поступали, если выявляли просрочку платежа клиентом?
24. Каковы последствия окончания срока действия договора страхования для клиента?
25. Как вы информировали клиентов о приближении окончания срока договора?
26. Какие меры принимались для предотвращения прекращения договора из-за неуплаты?
27. Как вы проверяли актуальность данных о сроках в базе страховой компании?
28. Каковы ваши действия, если срок окончания договора совпал с периодом отпусков или праздников?
29. Как вы фиксировали случаи досрочного прекращения договоров?

30. Как вы анализировали причины просрочек и что предлагали для их минимизации?

Критерии оценки при защите отчета по практике:

«отлично» - заслуживает обучающийся, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выполнено индивидуальное задание, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций;

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, выполнено индивидуальное задание, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объем, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций;

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета. В частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод, что, тем не менее, позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций;

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра экономической стратегии и бизнес-аналитики

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

(Ф.И.О. полностью)

обучающийся(ая) на ____ курсе _____ группы по специальности СПО 38.02.02 Страхование дело (по отраслям).
(код и наименование специальности)

Успешно прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю

ПМ 03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов» в объеме ____ часов
с «__» _____ 20__ по «__» _____ 20__ года

в организации _____
(наименование организации, юридический адрес)

Оценка освоения профессиональных компетенций на уровне закрепления первоначального практического опыта и приобретения самостоятельного практического опыта по виду деятельности согласно п.4.2. ПОП

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики, в рамках освоения профессиональных компетенций	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы
ПК 3.1. Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия.	(соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы)
ПК 3.2. Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов.	(соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы)
ПК 3.3. Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг.	(соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы)
ПК 3.4. Обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации.	(соответствует (не соответствует) технологии данного вида работы)

Характеристика обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики

В ходе проведения практики демонстрировал интерес к будущей профессии, проявил понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, рационально организовывал собственную деятельность, выбирал типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивал их эффективность и качество, принимал правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нес за них ответственность, осуществлял поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, использовал информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности в ходе практики, работал в коллективе и команде, эффективно общался с коллегами, руководством, потребителями, брал на себя ответственность за работу членов команды, за результат выполнения заданий, самостоятельно определял задачи профессионального и личностного развития, занимался самообразованием, осознанно планировал повышение квалификации, ориентировался в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

(выбранные позиции подчеркнуть)

Дополнительно об обучающемся сообщаем: _____

Руководитель практики от организации _____

(подпись, заверенная печатью)

(Ф.И.О.)

Руководитель практики

от образовательной организации _____

(подпись)

(Ф.И.О.)



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра экономической стратегии и бизнес-аналитики

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

По профессиональному модулю _____
(код и наименование профессионального модуля)

Место прохождения практики: _____
(наименование организации (предприятия))

Обучающегося(ейся) _____ курса

(Фамилия И.О.)

(группа, шифр)

Руководитель практики _____

(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты _____

Дата защиты _____

Новосибирск

[год]



**Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра экономической стратегии и бизнес-аналитики

ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: *ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ*

По профессиональному модулю: ПМ.03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»

Специальность СПО: 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Выдано обучающемуся _____ курса _____ группы

(Ф.И.О.)

(наименование организации)

Сроки прохождения практики с «__» _____ 20__ по «__» _____ 20__ года

В ходе прохождения практики предусмотрено выполнение следующих видов работ:

1. Ведение и оформление Дневника прохождения практики.
2. Составление и оформление Отчета о прохождении практики.
3. Индивидуальное Задание на практику:

№	Виды работ (перечень заданий) на практике	Количество часов на выполнение задания
1	Подготовительный этап Ознакомление со страховой организацией (Внутренний распорядок работы, изучение инструкций по охране труда, безопасности жизнедеятельности, пожарной безопасности). Краткая характеристика банка: - история создания страховой организации, его местонахождение и правовой статус; - бренд (наименование, логотип, слоган, миссию и ценности); - наличие лицензий на момент прохождения практики; - состав акционеров (учредителей) страховой организации; - схема организационной структуры страховой организации; - состав обслуживаемых клиентов.	6
2	Основной этап Выполнение элементов профессиональной деятельности: Тема 1. Консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования. - Порядок заключения договора страхования (перечень необходимых документов и сведений для оформления договора; права и обязанности клиента и страховой организации на этапе заключения; особенности согласования условий, выбора страховой программы и тарификации; порядок подписания договора и внесения страховой премии). - Исполнение договора страхования (порядок и сроки уплаты страховых взносов, последствия просрочки; действия клиента при наступлении страхового случая: уведомление компании, сбор и предоставление документов; взаимодействие с представителями страховой организации в процессе урегулирования убытков; возможности изменения условий договора в процессе его действия). - Прекращение договора страхования (основания для досрочного прекращения договора (по инициативе клиента или компании); порядок расторжения договора и возврата части страховой премии; действия клиента при окончании срока действия договора: пролонгация, заключение нового договора). - Информационное сопровождение клиента (способы информирования клиента о статусе договора, сроках уплаты взносов, изменениях условий; регистрация и учет обращений клиентов, порядок рассмотрения жалоб и претензий; предоставление консультаций по	56

	телефону, электронной почте, через личный кабинет и при личном визите). - Документальное оформление взаимодействия (ведение и хранение документов, связанных с заключением, исполнением и прекращением договора; оформление актов, уведомлений, соглашений о расторжении или изменении условий; порядок передачи документов между клиентом и страховой организацией).	
	Тема 2. Информировать клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования. - Порядок и способы информирования клиента об уплате очередных взносов (сроки и порядок уплаты страховых взносов, предусмотренные договором; каналы информирования: SMS, e-mail, телефонные звонки, личный кабинет, почтовые уведомления; последствия несвоевременной уплаты взносов (штрафы, приостановка действия договора, расторжение); документальное подтверждение информирования клиента). - Пролонгация договоров страхования (сроки и условия пролонгации (автоматическая, по заявлению клиента, с изменением условий); порядок уведомления клиента о необходимости пролонгации и новых условиях; действия клиента для пролонгации: подача заявления, оплата очередного взноса; документальное оформление пролонгации и отражение в учетных системах). - Изменение условий страхования (основания для изменения условий (по инициативе клиента или компании); порядок согласования изменений: составление дополнительного соглашения, перерасчет страховой премии; информирование клиента о новых условиях, сроках и порядке внесения изменений; документальное оформление изменений и уведомление клиента). - Работа с обращениями и запросами клиентов (регистрация обращений по вопросам уплаты взносов, пролонгации и изменений условий; сроки и порядок предоставления информации клиенту; ведение учета и контроля исполнения запросов). - Контроль и отчетность (мониторинг своевременности уплаты взносов клиентами; анализ причин просрочек и разработка мер по их предотвращению; ведение отчетности по информированию клиентов, пролонгации и изменению условий; взаимодействие с другими подразделениями страховой организации для актуализации данных).	
	Тема 3. Осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования. - Организация мониторинга сроков уплаты страховых взносов (ведение учета и контроля за сроками уплаты страховых премий/взносов по каждому договору; использование специализированных программ и учетных систем для автоматизации мониторинга; регулярное обновление данных о платежах клиентов и статусе договоров). - Информирование клиентов о приближающихся сроках (своевременное уведомление клиентов о необходимости уплаты очередного взноса (через SMS, e-mail, телефон, личный кабинет); фиксация факта и способа информирования клиента; повторные напоминания при приближении срока просрочки). - Работа с просроченными платежами (выявление и регистрация случаев просрочки уплаты взносов; взаимодействие с клиентом для выяснения причин просрочки и предложения вариантов урегулирования; применение мер, предусмотренных договором и законодательством (приостановка действия договора, начисление пени, расторжение). - Контроль сроков окончания договоров страхования (ведение реестра договоров с указанием даты окончания действия каждого из них; своевременное информирование клиента о завершении срока действия договора и необходимости пролонгации или заключения нового договора; анализ причин досрочного прекращения или не продления договоров). - Документальное оформление и отчетность (оформление актов, уведомлений, справок по результатам мониторинга; ведение отчетности по исполнению сроков уплаты и окончания договоров; передача информации в соответствующие подразделения страховой организации для актуализации данных и принятия управленческих решений).	
	Тема 4. Регистрировать обращения и информировать клиентов об изменении статуса обращений. - Порядок регистрации обращений клиентов (способы подачи обращений: лично, по телефону, через электронную почту, личный кабинет, сайт компании; внесение информации об обращении в учетную систему: дата, суть вопроса, контактные данные клиента, ответственный сотрудник; присвоение обращению уникального номера и фиксация времени поступления). - Классификация и распределение обращений (определение типа обращения: консультация, жалоба, предложение, запрос документов; направление обращения в соответствующее подразделение или специалисту для рассмотрения; установление	

	сроков рассмотрения в зависимости от категории и сложности вопроса). - Контроль и мониторинг статуса обращений (ведение учета этапов рассмотрения: принято в работу, на рассмотрении, ожидает ответа клиента, решено; своевременное обновление статуса в информационной системе; контроль соблюдения установленных сроков и качества рассмотрения). - Информирование клиента об изменении статуса (выбор способа информирования: SMS, e-mail, телефонный звонок, уведомление в личном кабинете; содержание сообщения: текущий статус, дальнейшие действия клиента или компании, сроки следующего этапа; фиксация факта и времени информирования клиента). - Документальное оформление и отчетность (подготовка и направление клиенту итогового ответа или решения по обращению; хранение всей переписки и документов, связанных с обращением, в соответствии с внутренними регламентами; формирование отчетов по количеству, тематике и результатам рассмотрения обращений для анализа и улучшения качества обслуживания).	
3	Этап обработки и анализа информации - сбор фактического и литературного материала - обработка и систематизация фактического и литературного материала	4
4	Этап подготовки отчета	6
	Всего	72

Задание выдано

Руководитель практики от образовательной организации _____
(должность, Ф.И.О.)

Дата «_____» _____ 20__ года _____
(подпись)

Задание согласовано

Руководитель практики от организации _____
(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

Задание получено

Обучающийся _____
(Ф.И.О.)

Дата «_____» _____ 20__ года _____
(подпись)