



**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
УЧЕБНОЙ 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 учебной 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 учебной 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 учебной 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 *Страховое дело (по отраслям)*.

Задачами учебной 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».

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 – учебная.

Форма проведения учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов* - концентрированно.

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.	<i>Знать:</i> 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. <i>Уметь:</i> 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.	<i>Знать:</i> 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. <i>Уметь:</i> 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. Обрабатывать 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

Учебная практика реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов*.

1.5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная 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 одной недели.

Учебная практика проходит на базе автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования Центросоюза Российской Федерации «Сибирский университет потребительской кооперации» в специализированных учебных кабинетах.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость учебной практики

Продолжительность учебной 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 1 неделю (36 часов).

2.2. Содержание этапов прохождения учебной 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. Изучить страховые продукты. Тема 2. Провести информационно-консультационная деятельность. Тема 3. Использовать цифровые инструменты и сервисы. Тема 4. Заполнить документы по страховым случаям. Тема 5. Разработать памятки, инструкции, презентации для клиентов.
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 учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03 *Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов* обучающийся обязан предоставить следующие документы:

- Аттестационный лист по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики;
- Задание на практику;
- Дневник прохождения практики;
- Отчет о прохождении учебной практики, выполненный в соответствии с заданием и утвержденный руководителем практики.

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

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

- Титульный лист Отчета о прохождении производственной практики (Приложение 2);
- Аттестационный лист по учебной практике (Приложение 1);
- Задание на производственную практику (Приложение 3);
- Дневник прохождения практики;

- Содержание;
- Введение;
- Основная часть Отчета о прохождении учебной практики;
- Заключение;
- Список источников;
- Приложения.

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

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

Содержание включает Введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении учебной, Заключение, Список 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 учебной практики, указание организации, на базе которой проходила учебная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

Основная часть Отчета по практике включает результаты выполнения практических заданий по 5 темам:

Тема 1. Изучить страховые продукты.

Тема 2. Провести информационно-консультационная деятельность.

Тема 3. Использовать цифровые инструменты и сервисы.

Тема 4. Заполнить документы по страховым случаям.

Тема 5. Разработать памятки, инструкции, презентации для клиентов.

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

Список источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении учебной практики. Список источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных обучающимися в процессе прохождения учебной практики и подготовки Отчета о прохождении учебной практики. В данный Список источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (руководителем учебной 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 учебной 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 учебной практике – 20-25 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 учебной 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 учебной практике руководителя практики от образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;
- полноты и своевременности представления Дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении учебной практики в соответствии с Заданием на учебную практику.

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

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной 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., Грызенкова 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

4.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

Технология	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Информационный поиск	Справочно-правовая система «Гарант» ЭБС znanium.com ,
Практические занятия	Microsoft Power Point 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010, Microsoft Access 2010
Самостоятельная работа	Справочно-правовая система «Консультант Плюс» Справочно-правовая система «Гарант» ЭБС znanium.com ,

4.3. Материально-техническое обеспечение учебной практики

Специально оборудованная учебная аудитория, компьютерный класс, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по числу обучающихся;
- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, методические указания для обучающихся, раздаточные материалы);

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением (справочно-правовая система «Гарант»);
- мультимедиа-проектор (переносной);
- экран (переносной).

РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1 Текущий контроль

Текущий контроль оценивает ход прохождения учебной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится ежедневно в течение всего периода практики руководителем практики 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 на обучающегося в период прохождения практики.

Примерные вопросы для дифференцированного зачета

1. В чем принципиальное отличие рискованного страхования (например, КАСКО, страхование имущества) от накопительного/инвестиционного (НСЖ, ИСЖ)? Приведите примеры.
2. Опишите основные риски, которые покрывает стандартный полис добровольного медицинского страхования (ДМС). Что в него обычно не входит?
3. Какие факторы влияют на стоимость полиса КАСКО? Как изменение одного из факторов (например, франшизы) влияет на цену?

4. Что такое страховая сумма и страховая стоимость? В чем разница и почему это важно при страховании квартиры?

5. Перечислите основные риски, включенные в стандартный полис страхования выезжающих за рубеж (ВЗР). Что такое «франшиза» в данном контексте?

6. В чем разница между ОСАГО и ДСАГО? Зачем клиенту может понадобиться полис ДСАГО?

7. Что такое «коробочный» продукт? Назовите его преимущества и недостатки по сравнению с индивидуальным договором страхования.

8. Клиент говорит: «Страхование - это пустая трата денег, если ничего не случится». Какие аргументы вы приведете, чтобы объяснить ценность страховой защиты?

9. Как вы будете выявлять потребности клиента, чтобы предложить ему наиболее подходящий страховой продукт? Опишите алгоритм (воронку вопросов).

10. Объясните клиенту разницу между агентом и брокером. К кому из них вы бы посоветовали обратиться в сложной ситуации и почему?

11. Как бы вы проконсультировали клиента по вопросу выбора между повышающим и понижающим коэффициентом за безаварийную езду (КБМ) при пролонгации ОСАГО?

12. Что такое «период охлаждения» в страховании? Какую консультацию вы должны дать клиенту, если он решил отказаться от договора в этот период?

13. Как вы будете работать с возражением клиента: «У вас слишком дорого, в другой компании дешевле»?

14. Опишите процесс оформления полиса страхования через сайт или мобильное приложение. Какие данные вводит клиент и как происходит оплата?

15. Каким образом можно проверить подлинность электронного страхового полиса на сайте страховщика или через официальные сервисы?

16. Какие цифровые инструменты (помимо сайта) использует современная страховая компания для общения с клиентами? (Чат-боты, мессенджеры, личные кабинеты).

17. Как работает функция «Рассчитать стоимость» (калькулятор) на сайте страховщика? Какие данные необходимы для предварительного расчета тарифа по КАСКО/Имуществу?

18. В чем преимущество использования электронной почты и личных кабинетов для пролонгации договора страхования?

19. Опишите последовательность действий клиента при наступлении страхового случая по полису ОСАГО (ДТП). Какие документы он должен собрать?

20. Какие документы необходимы для получения выплаты по страховому случаю «залив квартиры»?

21. Что такое «Извещение о страховом случае»? Какую информацию оно должно содержать и почему важно заполнить его правильно и в срок?

22. Объясните значение терминов: страхователь, застрахованное лицо, выгодоприобретатель. Могут ли это быть разные люди? Приведите пример.

23. Что такое «Регресс» в страховании? При каких обстоятельствах страховая компания может предъявить регрессное требование к виновнику ДТП?

24. Какую роль играет Акт осмотра поврежденного имущества в процессе урегулирования убытка?

25. Если бы вы разрабатывали памятку для клиента «Что делать при утере багажа в аэропорту», какие три главных шага вы бы туда включили?

26. Составьте краткую инструкцию для клиента «Как правильно сфотографировать повреждения автомобиля для страховой компании».

27. О чем необходимо предупредить клиента в памятке «Важные нюансы при заключении договора накопительного страхования жизни (НСЖ)»?

28. Какими принципами вы руководствовались при создании презентации для клиента о преимуществах ДМС? На чем делали главный акцент?

29. Представьте ситуацию: клиент звонит в страховую компанию и сообщает о страховом случае, но у него нет под рукой всех документов. Каков ваш алгоритм действий как консультанта?

30. Подведите итог вашей практики: какой навык, полученный при изучении этих тем, вы считаете самым важным для будущей профессиональной деятельности страхового консультанта?

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 УЧЕБНОЙ 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
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

По профессиональному модулю ПМ 03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализа-
ции страховых продуктов»

(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: *УЧЕБНАЯ*

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	2
2	Основной этап Выполнение элементов профессиональной деятельности:	30
	Тема 1. Изучить страховые продукты.	6
	Тема 2. Провести информационно-консультационная деятельность.	6
	Тема 3. Использовать цифровые инструменты и сервисы.	6
	Тема 4. Заполнить документы по страховым случаям.	6
	Тема 5. Разработать памятки, инструкции, презентации для клиентов.	6
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	36

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)