



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

Методические указания и задания по выполнению
практических, лабораторных и самостоятельных работ
по профессиональному модулю

ПМ.05 СТРАХОВАНИЕ ИНОЕ, ЧЕМ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ

по специальности
38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

(направленность программы: Страхование иное, чем страхование жизни)

квалификация выпускника:
Специалист страхового дела

Новосибирск
2026

Методические указания и задания по выполнению практических, лабораторных и самостоятельных работ по профессиональному модулю «*Страхование иное, чем страхование жизни*» для обучающихся среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям)/ [сост.: О.В. Аверченко, преподаватель]; – Новосибирск, 2026.

РЕЦЕНЗЕНТ:

О.И. Шахов, преподаватель (практик) кафедры финансовых рынков и страхования

Методические указания и задания утверждены и рекомендованы к использованию в учебном процессе кафедрой экономической стратегии и бизнес-аналитики, протокол от 26 марта № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Темы и их краткое содержание.....	4
3. Методические указания и задания к практическим и лабораторным занятиям.....	5
4. Список рекомендуемой литературы.....	69

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Междисциплинарный курс МДК.05.01 «Предоставление услуг по страхованию иному, чем страхование жизни» является составной частью профессионального модуля *ПМ.05 Страхование иное, чем страхование жизни*.

Методические указания и задания к занятиям семинарского типа, самостоятельной работе предназначены для обучающихся специальности 38.02.02 *Страховое дело (по отраслям)*.

Цель изучения междисциплинарного курса МДК.05.01 «Предоставление услуг по страхованию иному, чем страхование жизни» – освоение обучающимися практических навыков в выявлении потребностей клиентов в страховании имущества, ответственности и финансовых рисков; составлении для клиента индивидуального комплексного решения страхования имущественных рисков..

Задачи междисциплинарного курса МДК 05.01 Предоставление услуг по страхованию иному, чем страхование жизни:

- выявлять потребности клиента и формировать предложения для клиентов;
- рассчитывать страховые тарифы и подбирать условия страхования;
- оформлять и сопровождать договор страхования.

2. ТЕМЫ И ИХ КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1.1. Страхование как метод управления рисками организации

Понятие риска и риск-менеджмента. Место страхования в системе управления рисками. Ключевая функция страхования. Преимущества страхования для организации (компенсация ущерба, прогнозируемость расходов, выполнение требований законодательства). Виды рисков организации, покрываемые страхованием (имущественные риски, риск гражданской ответственности, транспортные риски, строительные риски, киберриски). Этапы внедрения страхования в систему риск-менеджмента организации. Ограничения страхования. Нормативно-правовая база.

Тема 1.2. Страхование имущества граждан и юридических лиц

Понятие и сущность страхования имущества. Объекты страхования (физический, юридический лица). Виды страхования (по форме, по объектам). Страховые риски. Основные термины (страховая сумма, страховая стоимость, страховой тариф, страховая премия, франшиза, страховой случай, страховое возмещение). Системы страхового обеспечения (пропорциональная ответственность, первый риск, предельная

ответственность). Порядок заключения договора страхования. Урегулирование убытков.

Тема 1.3. Автомобильное страхование

Понятие и назначение автомобильного страхования. Виды автомобильного страхования (ОСАГО, КАСКО, ДСАГО). Ключевые термины – страховая премия, франшиза, КБМ, КТ, КМ, КВС. Расчет стоимости ОСАГО. Порядок оформления полиса. Урегулирование убытков. Формы возмещения. Нормативно-правовая база. Особенности для юридических лиц.

Тема 1.4. Страхование ответственности, финансовых и предпринимательских рисков

Страхование ответственности (суть, виды, ключевые термины). Страхование финансовых рисков (основная суть страхования, виды, термины). Страхование предпринимательских рисков (виды, основная суть). Принципы и условия страхования. Условия договора страхования. Порядок урегулирования убытков. Нормативно-правовая база.

Тема 1.5. Технология взаимодействия с клиентами при предоставлении страховых услуг

Цели и задачи взаимодействия с клиентами. Этапы взаимодействия с клиентами (установление контакта, выявление потребностей, презентация продукта, работа с возражениями, заключение сделки). Послепродажное обслуживание. Каналы взаимодействия с клиентами (телефонные консультации, онлайн-консультации, социальные сети). Коммуникативные навыки специалиста по страхованию. Технологии и инструменты взаимодействия. Работа с жалобами и конфликтами. Оценка качества обслуживания (показатели и инструменты).

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ И ЛАБОРАТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ, КОНТРОЛЬНОЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Все приведенные данные условные и предназначены только для использования в учебных целях.

Тема 1.1. Страхование как метод управления рисками организации

Контрольные вопросы

1. Что такое риск с точки зрения управления организацией?
2. В чём состоит суть концепции управления рисками (риск-менеджмента)?
3. Какие основные этапы включает процесс управления рисками в организации?
4. Что понимается под «страхованием» как методом управления рисками?
5. В чём ключевое отличие страхования от других методов управления рисками (уклонения, снижения, принятия риска)?
6. Какие функции выполняет страхование в системе управления рисками организации?
7. Как страхование помогает снизить финансовую неопределённость для организации?
8. Каким образом страхование влияет на стабильность денежных потоков компании?
9. В чём заключается защитная (компенсационная) функция страхования для бизнеса?
10. Дайте определения следующих понятий: *страховой риск, страховой случай, страховая премия, страховая сумма, франшиза*.
11. Чем отличается условная франшиза от безусловной? Приведите примеры.
12. Что такое страховой тариф и из каких частей он состоит?
13. Как определяется размер страхового возмещения? Какие системы расчёта применяются (по действительной стоимости, пропорциональной ответственности и т. д.)?
14. Перечислите основные виды страхования, применяемые для защиты имущественных интересов организаций. Кратко охарактеризуйте каждый.
15. Что включает в себя страхование предпринимательских рисков? Приведите 2–3 примера страховых случаев.
16. Для чего организации используют страхование ответственности (например, гражданской ответственности перед третьими лицами)?
17. В каких случаях целесообразно страхование финансовых рисков? Назовите типичные риски этой группы.

Практические работы и лабораторные работы

Практическая работа №1

Тема «Оценка рисков для различных типов организации»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки идентификации, классификации и оценки рисков для организаций различных типов, а также разработать предложения по управлению выявленными рисками.

Задачи работы

1. Изучить особенности деятельности организаций разных типов (производственные предприятия, торговые компании, финансовые организации, IT-компании и т.д.).
2. Идентифицировать основные виды рисков, характерных для каждого типа организаций.
3. Классифицировать выявленные риски по степени вероятности наступления и размеру потенциального ущерба.
4. Применить методы качественной и количественной оценки рисков.
5. Разработать рекомендации по управлению рисками для каждой рассматриваемой организации.
6. Оформить результаты в виде структурированного отчёта с наглядными материалами (таблицы, графики, карты рисков).

Методические рекомендации по выполнению задания

Этап 1. Выбор организаций для анализа

Выберите 2–3 организации разных типов (например:

- производственное предприятие;
- розничная торговая сеть;
- банк или страховая компания;
- IT-компания;
- логистическая фирма).

Для каждой организации соберите краткую информацию: сфера деятельности, масштабы, особенности бизнес-процессов.

Этап 2. Идентификация рисков

Для каждой выбранной организации составьте перечень потенциальных рисков. Разделите их на категории:

- **внешние риски** (экономические, политические, природные, рыночные);
- **внутренние риски** (операционные, финансовые, кадровые, технологические).

Используйте методы:

- анализ документации (финансовая отчётность, бизнес-планы);
- экспертные интервью (можно смоделировать);
- SWOT-анализ;
- метод «мозгового штурма».

Этап 3. Классификация и оценка рисков

Оцените каждый риск по двум параметрам:

- вероятность наступления (низкая, средняя, высокая);
- потенциальный ущерб (незначительный, умеренный, критический).

Результаты оформите в виде **матрицы рисков** (таблица 1):

Риск	Вероятность	Ущерб	Приоритет
...	...	...	...

Дополнительно можно рассчитать **индекс риска** по формуле:

Индекс риска=Вероятность×Ущерб

где вероятность и ущерб оцениваются в баллах (например, от 1 до 5).

Этап 4. Анализ и выбор методов управления рисками

Для рисков с высоким приоритетом предложите меры управления:

- избегание (отказ от рискованных операций);
- снижение (внедрение контрольных процедур);
- передача (страхование, аутсорсинг);
- принятие (создание резервов).

Оформите в виде таблицы (таблица 2):

Риск	Метод управления	Конкретные действия	Ожидаемый эффект
...	...	...	...

Этап 5. Оформление результатов

Подготовьте отчёт, включающий:

1. Титульный лист.
2. Введение (цели, задачи, объекты анализа).
3. Краткую характеристику выбранных организаций.
4. Перечень идентифицированных рисков с классификацией.
5. Матрицы рисков для каждой организации.
6. Предложения по управлению рисками (таблица 2).
7. Выводы (сравнительный анализ рисков для разных типов организаций, общие тенденции).
8. Приложения (дополнительные расчёты, графики, диаграммы).

Этап 6. Защита работы

Подготовьтесь к защите, сформулировав ответы на возможные вопросы:

- Почему выбраны именно эти организации?
- Какие методы оценки рисков наиболее точны для каждого случая?
- Как предложенные меры повлияют на деятельность организации?
- Каковы ограничения проведённого анализа?

Критерии оценки работы

- полнота идентификации рисков;
- корректность классификации и оценки;
- обоснованность предложенных мер управления;
- качество оформления отчёта;
- аргументированность выводов.

Рекомендуемая литература и источники

- учебники по риск-менеджменту и управлению рисками;
- официальные отчёты компаний (годовые отчёты, пресс-релизы);
- нормативные акты (ФЗ «О страховании», стандарты риск-менеджмента);
- аналитические обзоры рейтинговых агентств;
- базы данных по отраслевым рискам.

Практическая работа №2

**по теме «Информационное обслуживание клиентов, обратившихся за
финансовой консультацией по вопросам страховой защиты
имущественных интересов»**

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки консультирования клиентов по вопросам страхования имущественных интересов, включая подбор оптимальных страховых продуктов, разъяснение условий договоров и расчёт страховых тарифов.

Задачи работы

1. Изучить виды страхования имущественных интересов физических и юридических лиц.
2. Освоить алгоритм консультирования клиента по вопросам страховой защиты.
3. Научиться выявлять потребности клиента в страховой защите на основе анализа его имущественных интересов.
4. Овладеть навыками подбора страховых продуктов с учётом индивидуальных потребностей клиента.
5. Отработать технику разъяснения условий страховых договоров (франшиза, страховая сумма, исключения из покрытия и т.д.).
6. Научиться рассчитывать страховые тарифы и премии для типовых случаев.
7. Освоить правила оформления страховых документов и фиксации результатов консультации.
8. Развить коммуникативные навыки, необходимые для эффективного взаимодействия с клиентами.

Методические рекомендации по выполнению задания

Этап 1. Теоретическая подготовка

Повторите:

- виды страхования имущественных интересов (страхование недвижимости, транспорта, грузов, бизнеса и т.д.);
- основные термины и понятия страхования (страховой риск, страховой случай, страховая премия, франшиза и пр.);
- нормативно-правовую базу страхования в РФ (ГК РФ, ФЗ «Об организации страхового дела в Российской Федерации»);
- структуру и содержание типового договора страхования.

Этап 2. Моделирование клиентской ситуации

Выберите 2–

3 типовые ситуации обращения клиента за консультацией, например:

- владелец квартиры хочет застраховать жильё от пожара и залива;
- предприниматель ищет страховку для склада с товаром;
- автовладелец интересуется КАСКО и ОСАГО.

Для каждой ситуации соберите исходные данные:

- объект страхования;
- оценочная стоимость имущества;
- потенциальные риски;
- особые пожелания клиента (бюджет, сроки, дополнительные опции).

Этап 3. Алгоритм консультирования

Проведите виртуальную консультацию по следующему плану:

1. **Установление контакта:** приветствие, выявление потребностей клиента через открытые вопросы.
2. **Анализ ситуации:** уточнение деталей (характеристики имущества, текущие риски, предыдущий опыт страхования).
3. **Подбор вариантов:** предложение 2–3 страховых продуктов от разных компаний.
4. **Разъяснение условий:** объяснение ключевых пунктов договора (страховая сумма, франшиза, исключения, порядок выплат).
5. **Расчёт стоимости:** определение страховой премии на основе тарифов и параметров договора.
6. **Ответы на вопросы:** работа с возражениями, разъяснение сложных моментов.
7. **Завершение консультации:** подведение итогов, оформление заявки (при согласии клиента).

Этап 4. Расчёт страховых показателей

Для каждого предложенного продукта рассчитайте:

- страховой тариф (в % от страховой суммы);
- страховую премию (по формуле):

Страховая премия = Страховая сумма × Тариф

- возможные скидки (за безаварийность, комплексное страхование и т.д.).

Оформите расчёты в виде таблицы (таблица 1):

Параметр	Продукт 1	Продукт 2	Продукт 3
Страховая сумма, руб.	...	...	...
Тариф, %	...	...	...
Франшиза, руб.	...	...	...
Премия, руб.	...	...	...
Особые условия	...	...	...

Этап 5. Оформление результатов

Подготовьте отчёт, включающий:

1. Титульный лист.
2. Введение (цели, задачи, описание клиентских ситуаций).
3. Краткую характеристику выбранных страховых продуктов.
4. Протокол виртуальной консультации (диалог «консультант — клиент»).
5. Таблицу с расчётами страховых премий (таблица 1).
6. Сравнительный анализ предложений (плюсы/минусы каждого варианта).
7. Рекомендации по выбору оптимального продукта для каждой ситуации.
8. Выводы (общие принципы консультирования, типичные ошибки, способы их избежать).
9. Приложения (образцы договоров, памятки для клиентов).

Этап 6. Рефлексия и самооценка

Ответьте на вопросы:

- Какие сложности возникли при подборе продуктов?
- Насколько точно удалось учесть потребности клиента?
- Какие коммуникативные приёмы оказались наиболее эффективными?
- Что можно улучшить в процессе консультирования?

Критерии оценки работы

- полнота анализа потребностей клиента;
- корректность подбора страховых продуктов;
- точность расчётов страховых тарифов и премий;
- грамотность разъяснения условий договоров;
- качество оформления отчёта и наглядных материалов;
- аргументированность рекомендаций;
- владение профессиональной терминологией.

Рекомендуемые источники

- Гражданский кодекс РФ (глава 48 «Страхование»);
- Федеральный закон от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- официальные сайты крупных страховых компаний (Сбербанк Страхование, СОГАЗ, Ингосстрах и др.);
- учебники по страхованию и риск-менеджменту;
- онлайн-калькуляторы страховых премий (для проверки расчётов).

Лабораторная работа №1

Тема «Формирование предложения по страхованию имущества граждан»

Цели

Основная цель: сформировать комплексное и конкурентоспособное предложение по страхованию имущества граждан, отвечающее потребностям целевой аудитории и обеспечивающее финансовую устойчивость страховой компании.

Дополнительные цели:

- повысить осведомлённость граждан о возможностях страховой защиты и имущества;
- увеличить долю рынка компании в сегменте страхования имущества;
- выстроить долгосрочные отношения с клиентами через качественное обслуживание;

- минимизировать риски страховщика за счёт грамотного андеррайтинга и диверсификации портфеля.

Задачи

1. Проанализировать рынок страхования имущества: спрос, предложения конкурентов, тренды.
2. Определить целевую аудиторию и её потребности в страховой защите.
3. Идентифицировать основные риски, подлежащие страхованию для разных категорий имущества.
4. Разработать линейку страховых продуктов с разными уровнями покрытия и стоимости.
5. Рассчитать страховые тарифы и премии с учётом актуарных расчётов.
6. Прописать условия страхования (страховые случаи, исключения, порядок выплат).
7. Определить механизмы управления рисками (франшиза, лимиты ответственности).
8. Разработать регламент обслуживания клиентов (консультации, оформление, урегулирование убытков).
9. Подготовить маркетинговые материалы для продвижения предложения.
10. Организовать каналы продаж (офисы, онлайн, агенты).

Методические рекомендации

Этап 1. Анализ рынка и целевой аудитории

- изучите статистику страховых случаев по видам имущества (недвижимость, транспорт, домашнее имущество);
- проанализируйте предложения конкурентов: тарифы, условия, франшизы, дополнительные сервисы;
- сегментируйте целевую аудиторию (по возрасту, доходу, типу имущества, географии);
- проведите опросы или фокус-группы для выявления потребностей клиентов.

Этап 2. Разработка продуктов

Для каждой категории имущества создайте 2–3 варианта покрытия:

- **базовый** — защита от основных рисков (пожар, залив, стихийные бедствия) по минимальной цене;
- **стандартный** — расширенный перечень рисков + дополнительные услуги (экспертиза, юридическая помощь);

- **премиум** — максимальное покрытие + VIP-обслуживание (выезд эксперта в течение 2 часов, ускоренные выплаты).

Примеры объектов страхования:

- жилая недвижимость (квартиры, дома, дачи);
- коммерческая недвижимость (офисы, склады);
- транспортные средства;
- домашнее имущество (мебель, техника, ценности).

Этап 3. Расчёт тарифов

Используйте актуарные методы для определения нетто-ставки. Формула брутто-ставки:

$$T_{\text{брутто}} = T_{\text{нетто}} + \text{Нагрузки}$$

где:

- $T_{\text{нетто}}$ — ставка для формирования страховых резервов;
- нагрузки — расходы на ведение дела, прибыль страховщика.

Учитывайте факторы риска:

- возраст и состояние объекта;
- местоположение (сейсмичность, пожароопасность района);
- наличие систем безопасности (пожарная сигнализация, охрана).

Этап 4. Проработка условий

Чётко определите:

- перечень страховых случаев;
- исключения из покрытия (умышленные действия, военные действия и т.д.);
- порядок уведомления о страховом случае;
- сроки и порядок выплаты возмещения;
- условия применения франшизы (условной/безусловной).

Этап 5. Оформление предложения

Подготовьте пакет документов:

- правила страхования;
- типовой договор;

- памятку для страхователя;
- калькулятор расчёта премии (онлайн или в офисе);
- скрипты для консультантов.

Этап 6. Продвижение и продажи

- разработайте рекламные материалы (брошюры, лендинг, посты в соцсетях);
- обучите агентов и сотрудников колл-центра;
- запустите онлайн-калькулятор на сайте компании;
- предложите акции для первых клиентов (скидка 10 % при оформлении онлайн).

Этап 7. Контроль и оптимизация

- собирайте обратную связь от клиентов;
- анализируйте частоту страховых случаев и убыточность продуктов;
- корректируйте тарифы и условия раз в 6–12 месяцев.

Критерии успешности предложения

- востребованность (количество заключённых договоров);
- рентабельность (соотношение собранных премий и выплат);
- удовлетворённость клиентов (опросы, отзывы);
- доля рынка в сегменте страхования имущества;
- скорость урегулирования убытков.

Нормативно-правовая база

- ГК РФ (глава 48 «Страхование»);
- ФЗ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- внутренние регламенты компании по андеррайтингу и урегулированию убытков.

Тема 1.2. Страхование имущества граждан и юридических лиц

Контрольные вопросы

1. Дайте определение страхования имущества. В чём состоит его экономическая сущность?
2. Какие функции выполняет страхование имущества в экономике?
3. Назовите принципы страхования имущества и раскройте их содержание.

4. Каковы основные отличия страхования имущества граждан от страхования имущества юридических лиц?
5. Перечислите нормативно-правовые акты, регулирующие страхование имущества в РФ.
6. Что может выступать объектом страхования имущества у физических и юридических лиц? Приведите примеры.
7. Кто может быть страхователем, страховщиком, выгодоприобретателем при страховании имущества?
8. Что такое страховой интерес в контексте страхования имущества? При каких условиях он возникает?
9. Как определяется страховая стоимость имущества? Какие методы оценки применяются?
10. В чём разница между страховой стоимостью и страховой суммой?
11. Перечислите основные виды страхования имущества граждан. Кратко охарактеризуйте каждый.
12. Какие виды страхования имущества наиболее востребованы у юридических лиц? Обоснуйте ответ.
13. Что включает в себя страхование недвижимости (квартир, домов, дач)?
14. Каковы особенности страхования транспортных средств (КАСКО, ОСАГО)?
15. В чём специфика страхования грузов? Какие риски обычно покрываются?
16. Что подразумевается под страхованием домашнего имущества? Какие объекты чаще всего страхуются?
17. Какие существенные условия должны быть отражены в договоре страхования имущества?
18. С какого момента договор страхования имущества вступает в силу и когда прекращает действие?
19. Что такое франшиза? Чем отличается условная франшиза от безусловной? Приведите примеры расчётов.
20. Какие события признаются страховыми случаями при страховании имущества? Приведите 2–3 примера для граждан и юридических лиц.
21. Какие события обычно исключаются из страхового покрытия? Приведите примеры исключений для разных видов имущества.
22. Из каких элементов состоит страховой тариф? Как рассчитывается брутто-ставка?
23. Какие факторы влияют на размер страхового тарифа при страховании имущества граждан?
24. Какие факторы определяют тариф при страховании имущества юридических лиц (например, производственного оборудования)?
25. По какой формуле рассчитывается страховая премия? Приведите пример расчёта.
26. Как определяется размер страхового возмещения? Опишите системы пропорциональной ответственности и первого риска.

27. Каковы обязанности страхователя при наступлении страхового случая?
28. Каков порядок уведомления страховщика о страховом случае? Какие сроки установлены?
29. Какие документы необходимо предоставить страховщику для получения страхового возмещения?
30. В каких случаях страховщик вправе отказать в выплате? Приведите 2–3 основания.
31. Каков срок выплаты страхового возмещения по закону и по условиям договора?
32. Какие современные тенденции наблюдаются на рынке страхования имущества в РФ?
33. Каковы преимущества и недостатки добровольного страхования имущества по сравнению с обязательным?
34. Как цифровизация влияет на процессы страхования имущества (онлайн-оформление, урегулирование убытков)? Приведите примеры.
35. Какие риски наиболее актуальны для страхования имущества в современных условиях (климатические, техногенные, экономические)?

Практическая работа №1

Тема «Актуальные продукты страхования имущества физических лиц. Выявление потребностей страхователя.»

Цель работы

Сформировать у обучающихся навыки выявления потребностей физических лиц в страховании имущества и подбора оптимальных страховых продуктов с учётом индивидуальных запросов и финансовых возможностей клиента.

Задачи работы

1. Изучить актуальные продукты страхования имущества физических лиц, представленные на российском рынке.
2. Освоить методы выявления потребностей страхователя через анкетирование и консультирование.

3. Научиться анализировать имущественные риски клиента и соотносить их с возможностями страховых программ.
4. Отработать навыки подбора страховых продуктов под конкретные потребности клиента.
5. Овладеть техникой разъяснения условий страхования и расчёта страховой премии.
6. Развить коммуникативные навыки, необходимые для эффективного взаимодействия с клиентами.
7. Научиться оформлять документы для заключения договора страхования.
8. Сформировать умение давать обоснованные рекомендации по оптимизации страховой защиты.

Методические рекомендации по выполнению задания

Этап 1. Теоретическая подготовка

Изучите:

- виды страхования имущества физических лиц (недвижимость, транспорт, домашнее имущество, ценные вещи и т. д.);
- актуальные страховые продукты ведущих компаний (Сбербанк Страхование, Ингосстрах, СОГАЗ, АльфаСтрахование и др.): тарифы, условия, франшизы, исключения;
- нормативно-правовую базу (ГК РФ, ФЗ «Об организации страхового дела в Российской Федерации»);
- методы выявления потребностей клиента (анкетирование, интервью, анализ ситуации).

Этап 2. Моделирование клиентских ситуаций

Подготовьте 4 типовые ситуации обращения клиента за страхованием имущества,

например:

- владелец квартиры хочет застраховать жильё от пожара и залива;
- семья с загородным домом ищет комплексную страховку для дома и участка;
- автовладелец выбирает КАСКО с оптимальным соотношением цены и покрытия;
- коллекционер страхует коллекцию произведений искусства.

Для каждой ситуации определите:

- объект страхования и его оценочную стоимость;
- основные риски, которые хочет покрыть клиент;
- бюджет на страхование;
- особые пожелания (например, быстрое урегулирование убытков, онлайн-обслуживание).

Этап 3. Выявление потребностей

Проведите виртуальное интервью с клиентом по следующему плану:

1. **Установление контакта:** приветствие, объяснение цели беседы.
2. **Сбор информации:**
 - какие объекты имущества есть у клиента;
 - какие риски он считает наиболее вероятными;
 - был ли опыт страхования ранее, какие были проблемы;
 - какой бюджет готов выделить на страховку.
3. **Уточняющие вопросы:**
 - для недвижимости: год постройки, состояние коммуникаций, наличие сигнализации;
 - для транспорта: марка, год выпуска, место стоянки;
 - для ценностей: оценка, условия хранения.
4. **Фиксация потребностей:** составьте краткий профиль клиента с указанием ключевых требований к страховке.

Этап 4. Подбор страховых продуктов

Для каждого клиента:

1. Подберите 2–3 актуальных страховых продукта от разных компаний.
2. Сравните их по параметрам:
 - перечень страховых случаев;
 - размер франшизы;
 - стоимость страховой премии;
 - сроки и порядок выплат;
 - дополнительные услуги (экспертиза, юридическая поддержка).
3. Оформите сравнение в виде таблицы (таблица 1):

Параметр	Продукт 1	Продукт 2	Продукт 3
Объект страхования	...	...	...
Страховые случаи	...	...	...

Параметр	Продукт 1	Продукт 2	Продукт 3
Франшиза, руб.	...	...	...
Тариф, %	...	...	...
Премия, руб./год	...	...	...
Особые условия	...	...	...

Этап 5. Расчёт и обоснование

Рассчитайте страховую премию для каждого варианта по формуле:

Страховая премия = Страховая сумма × Тариф

Укажите, как франшиза влияет на стоимость. Подготовьте краткие аргументы «за» и «против» каждого продукта с точки зрения клиента.

Этап 6. Консультирование и оформление

Составьте скрипт консультации (диалог «консультант — клиент»), включающий:

- презентацию подобранных вариантов;
- разъяснение сложных терминов (франшиза, лимиты ответственности и т. д.);
- ответы на возможные возражения;
- рекомендации по оптимальному выбору;
- порядок оформления договора.

Этап 7. Оформление результатов

Подготовьте отчёт, включающий:

1. Титульный лист.
2. Введение (цели, задачи, описание клиентских ситуаций).
3. Профили клиентов с выявленными потребностями.
4. Таблицу сравнения страховых продуктов (таблица 1).
5. Расчёты страховых премий для каждого варианта.
6. Скрипт консультации (диалог).
7. Рекомендации по выбору оптимального продукта для каждого клиента.

8. Выводы (общие принципы выявления потребностей, типичные ошибки консультантов, способы их избежать).
9. Приложения (образцы договоров, анкеты для выявления потребностей).

Этап 8. Рефлексия

Ответьте на вопросы:

- Какие сложности возникли при подборе продуктов?
- Насколько точно удалось учесть потребности клиента?
- Какие коммуникативные приёмы оказались наиболее эффективными?
- Что можно улучшить в процессе консультирования?

Критерии оценки работы

- полнота выявления потребностей клиента;
- корректность подбора страховых продуктов;
- точность расчётов страховых премий;
- грамотность разъяснения условий страхования;
- качество оформления отчёта и наглядных материалов;
- аргументированность рекомендаций;
- владение профессиональной терминологией;
- реалистичность и практическая применимость предложенных решений.

Рекомендуемые источники

- Гражданский кодекс РФ (глава 48 «Страхование»);
- Федеральный закон от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- официальные сайты страховых компаний;
- учебники по страхованию и риск-менеджменту;
- онлайн-калькуляторы страховых премий (для проверки расчётов).

Практическая работа №2

Тема «Оценка стоимости ТМЦ, определение страховой суммы и страховой премии по страхованию ТМЦ»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки оценки стоимости товарно-материальных ценностей (ТМЦ), расчёта страховой суммы и страховой премии.

ии при страховании ТМЦ, а также закрепить понимание взаимосвязи этих показателей с условиями договора страхования.

Задачи работы

1. Изучить методы оценки стоимости ТМЦ для целей страхования.
2. Освоить порядок определения страховой суммы с учётом реальной стоимости имущества.
3. Научиться рассчитывать страховую премию на основе страховых тарифов и условий договора.
4. Проанализировать влияние франшизы на размер страховой премии и порядок выплат.
5. Отработать навыки заполнения типовых документов (заявка на страхование, расчёт страховой стоимости).
6. Развить умение обосновывать выбор условий страхования с точки зрения минимизации рисков и оптимизации затрат.

Методические рекомендации по выполнению задания

Этап 1. Теоретическая подготовка

Повторите:

- понятие и виды ТМЦ (сырьё, материалы, готовая продукция, товары на складе);
- методы оценки стоимости ТМЦ:
 - по балансовой стоимости;
 - по рыночной стоимости;
 - по восстановительной стоимости (с учётом износа);
- основные термины: страховая стоимость, страховая сумма, страховой тариф, страховая премия, франшиза;
- нормативно-правовую базу (ГК РФ, ФЗ «Об организации страхового дела в РФ»);
- принципы расчёта страхового тарифа и структуры брутто-ставки.

Этап 2. Сбор исходных данных

Для выполнения задания используйте условные данные организации (или реальные данные предприятия при возможности):

- перечень ТМЦ с указанием количества и единиц измерения;
- стоимость единицы ТМЦ (по данным бухучёта или рыночной оценки);
- условия хранения (склад, открытая площадка и т.д.);
- риски, от которых планируется застраховать ТМЦ (пожар, кража, стихийные бедствия и пр.);

- наличие систем безопасности (пожарная сигнализация, охрана).

Этап 3. Оценка стоимости ТМЦ

Рассчитайте общую стоимость ТМЦ по формуле:

$$\text{Стоимость ТМЦ} = \sum (\text{Количество} \times \text{Цена за единицу})$$

Оформите результаты в виде таблицы (таблица 1):

Наименование ТМЦ	Количество	Единица измерения	Цена за единицу
...	...	...	...
Итого	—	—	—

Этап 4. Определение страховой суммы

Установите страховую сумму с учётом:

- реальной стоимости ТМЦ (не выше оценочной стоимости);
- условий договора (полное или частичное покрытие);
- наличия франшизы (если применяется).

Варианты:

- 100 % от стоимости ТМЦ;
- доля от стоимости (например, 80 % при франшизе).

Этап 5. Расчёт страховой премии

Используйте формулу:

$$\text{Страховая премия} = \text{Страховая сумма} \times \text{Тариф}$$

Учитывайте:

- базовый тариф страховщика (например, 0,5–2 % в зависимости от рисков);
- повышающие/понижающие коэффициенты (наличие охраны, расположение склада и т.д.).

Оформите расчёт в виде таблицы (таблица 2):

Параметр	Значение	Примечание
Страховая сумма, руб.	...	Рассчитано на этапе 4
Тариф, %	...	Указан страховщиком
Коэффициенты	...	Поправочные коэффициенты
Премия, руб.	...	$\text{Сумма} \times \text{Тариф} \times \text{Коэффициенты}$

Этап 6. Анализ влияния франшизы

Рассчитайте премию для двух вариантов франшизы:

- условная (если ущерб меньше франшизы, выплата не производится);
- безусловная (из суммы ущерба вычитается франшиза).

Сравните итоговую премию и сделайте вывод о целесообразности применения франшизы для клиента.

Этап 7. Оформление результатов

Подготовьте отчёт, включающий:

1. Титульный лист.
2. Введение (цели, задачи, описание объекта страхования).
3. Таблицу оценки стоимости ТМЦ (таблица 1).
4. Обоснование страховой суммы.
5. Расчёт страховой премии (таблица 2).
6. Анализ вариантов с франшизой.
7. Выводы:
 - соответствие страховой суммы реальной стоимости ТМЦ;
 - оптимальность выбранного тарифа и условий;
 - рекомендации по снижению затрат на страхование (например, улучшение условий хранения для снижения тарифа).
8. Приложения (образцы документов: заявка на страхование, фрагмент договора).

Этап 8. Защита работы

Подготовьтесь ответить на вопросы:

- Почему выбрана именно эта методика оценки стоимости ТМЦ?
- Как франшиза влияет на стоимость страховки и порядок выплат?
- Какие факторы наиболее сильно влияют на размер страхового тарифа?
- Каковы риски занижения страховой суммы?

Критерии оценки работы

- корректность оценки стоимости ТМЦ;
- обоснованность определения страховой суммы;
- точность расчёта страховой премии;
- полнота анализа влияния франшизы;
- качество оформления отчёта и наглядных материалов;
- аргументированность выводов и рекомендаций;
- владение профессиональной терминологией.

Рекомендуемые источники

- Гражданский кодекс РФ (глава 48 «Страхование»);
- Федеральный закон от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- официальные методики оценки имущества для страхования;
- тарифы и правила страхования ведущих страховых компаний;
- учебники по страхованию и риск-менеджменту.

Практическая работа № 3

Тема «Актуальные продукты страхования имущества юридических лиц»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки анализа актуальных продуктов страхования имущества юридических лиц, подбора оптимальных страховых решений для предприятий разных отраслей и расчёта экономических параметров страховых договоров.

Задачи работы

1. Изучить виды и особенности страхования имущества юридических лиц на современном рынке.
2. Проанализировать актуальные страховые продукты ведущих страховых компаний РФ для юридических лиц.

3. Освоить методику выявления потребностей предприятия в страховой защите имущества.
4. Научиться подбирать страховые продукты с учётом специфики деятельности организации и её имущественных рисков.
5. Отработать навыки расчёта страховой суммы, страхового тарифа и страховой премии.
6. Изучить особенности оформления договоров страхования имущества юридических лиц.
7. Развить умение анализировать условия страхования (франшиза, исключения, порядок выплат).
8. Сформировать навыки составления рекомендаций по оптимизации страховой защиты имущества предприятия.

Методические рекомендации по выполнению задания

Этап 1. Теоретическая подготовка

Изучите:

- виды имущества юридических лиц, подлежащие страхованию (недвижимость, оборудование, транспорт, товарные запасы, грузы и т.д.);
- основные виды страхования имущества юрлиц (комплексное, от огня и сопутствующих рисков, грузов, транспорта, спецтехники и пр.);
- актуальные предложения страховых компаний (Сбербанк Страхование, Ингосстрах, СОГАЗ, АльфаСтрахование и др.);
- нормативно-правовую базу (ГК РФ, ФЗ «Об организации страхового дела в РФ»);
- понятия: страховая стоимость, страховая сумма, страховой тариф, франшиза, лимит ответственности.

Этап 2. Выбор предприятий для анализа

Выберите 2–3 предприятия разных отраслей, например:

- производственное предприятие (завод, фабрика);
- торговая сеть (розничная или оптовая);
- логистическая компания (склад, грузоперевозки);
- офисная организация (бизнес-центр).

Для каждого соберите краткую информацию:

- сфера деятельности;
- основные объекты имущества;
- особенности расположения и эксплуатации имущества;

- типичные риски (пожар, кража, стихийные бедствия, аварии и т.д.).

Этап 3. Анализ рисков и потребностей

Для каждого предприятия:

1. Идентифицируйте основные имущественные риски.
2. Классифицируйте риски по вероятности и потенциальному ущербу (матрица рисков).
3. Определите потребности в страховой защите.
4. Выявите особые требования (например, страхование грузов в пути, оборудования на монтаже).

Этап 4. Подбор страховых продуктов

Найдите 2–

3 актуальных страховых продукта для каждого предприятия. Сравните по параметрам:

- перечень страховых случаев;
- исключения из покрытия;
- размер франшизы (условной/безусловной);
- сроки действия договора;
- порядок урегулирования убытков;
- дополнительные услуги (экспертиза, юридическая поддержка).

Оформите сравнение в виде таблицы (таблица 1):

Параметр	Продукт 1	Продукт 2	Продукт 3
Объект страхования	...	...	...
Страховые случаи	...	...	...
Франшиза	...	...	...
Тариф, %	...	...	...
Премия, руб./год	...	...	...

Параметр	Продукт 1	Продукт 2	Продукт 3
Особые условия	...	...	...

Этап 5. Расчёты

Рассчитайте для каждого варианта:

- страховую сумму (на основе оценки имущества);
- страховую премию по формуле:

Страховая премия=Страховая сумма×Тариф

- влияние франшизы на размер премии и выплат.

Этап 6. Оформление договора

Составьте фрагмент договора страхования, включив:

- описание объекта страхования;
- страховую сумму;
- перечень рисков;
- условия франшизы;
- срок действия;
- порядок уведомления о страховом случае;
- список документов для получения выплаты.

Этап 7. Рекомендации

Подготовьте рекомендации для каждого предприятия:

- оптимальный страховой продукт с обоснованием;
- способы снижения затрат на страхование (улучшение охраны, пожарной безопасности);
- предложения по диверсификации рисков.

Этап 8. Оформление результатов

Подготовьте отчёт, включающий:

1. Титульный лист.
2. Введение (цели, задачи, описание предприятий).
3. Анализ рисков и потребностей (матрица рисков).
4. Сравнительную таблицу страховых продуктов (таблица 1).

5. Расчёты страховой суммы и премии.
6. Фрагмент договора страхования.
7. Рекомендации по оптимизации страховой защиты.
8. Выводы (общие тенденции на рынке страхования имущества юрлиц, наи более востребованные продукты).
9. Приложения (образцы полисов, памятки для страхователей).

Этап 9. Защита работы

Подготовьтесь ответить на вопросы:

- Почему выбраны именно эти страховые продукты?
- Как франшиза влияет на стоимость и эффективность страховки?
- Какие факторы наиболее сильно влияют на тариф для предприятий вашей отрасли?
- Каковы риски занижения страховой суммы?

Критерии оценки работы

- полнота анализа рисков предприятия;
- корректность подбора страховых продуктов;
- точность расчётов страховой суммы и премии;
- грамотность оформления договора;
- аргументированность рекомендаций;
- качество оформления отчёта и наглядных материалов;
- владение профессиональной терминологией;
- понимание специфики страхования имущества юридических лиц.

Рекомендуемые источники

- Гражданский кодекс РФ (глава 48 «Страхование»);
- Федеральный закон от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- официальные сайты страховых компаний;
- учебники по страхованию и риск-менеджменту;
- отраслевые отчёты и аналитика по страхованию имущества.

Лабораторная работа № 1

Тема «Работа с возражениями по страхованию имущества юридических лиц с аргументацией категориями «выгод» и налоговых льгот»

Цель работы

Сформировать у обучающихся умения анализировать возражения клиентов, аргументировать преимущества страхования имущества юридических лиц через призму экономических выгод и налоговых льгот, а также разрабатывать стратегии убеждения для повышения эффективности страховых продаж.

Задачи работы

1. Изучить типичные возражения, которые возникают при обсуждении страхования имущества юридических лиц.
2. Освоить методы аргументации, основанные на экономических выгодах страхования (финансовая защита, сохранение бизнеса, репутационные преимущества).
3. Разобраться в налоговых льготах, связанных со страхованием имущества, и научиться использовать их как инструмент убеждения.
4. Разработать сценарии переговоров с учётом конкретных возражений и подобрать аргументы, подкреплённые законодательством и практическими примерами.
5. Отработать навыки составления коммерческих предложений, включающих расчёт экономической эффективности страхования с учётом налоговых преимуществ.
6. Проанализировать кейсы из практики и выявить наиболее эффективные стратегии работы с возражениями.

Методические рекомендации по выполнению задания

Этап 1. Теоретическая подготовка

Изучите:

- основные виды страхования имущества юридических лиц (комплексное, от огня и сопутствующих рисков, грузов, транспорта, спецтехники и пр.);
- экономические выгоды страхования для бизнеса: финансовая защита от рисков (пожар, кража, стихийные бедствия), сохранение непрерывности деятельности, повышение доверия со стороны клиентов, партнёров, инвесторов;
- налоговые льготы, связанные со страхованием имущества. Например, расходы на добровольное страхование, предусмотренное ст. 263 НК РФ, включаются в состав прочих расходов при исчислении налога на прибыль в размере фактических затрат;
- нормативно-правовую базу: ГК РФ, ФЗ «Об организации страхового дела в РФ», Налоговый кодекс РФ;

- психологические аспекты работы с возражениями: техники активного слушания, методы преодоления сопротивления, способы построения убедительных аргументов.

Этап 2. Анализ типичных возражений

Составьте список распространённых возражений, которые могут возникать при обсуждении страхования имущества юридических лиц. Примеры:

- «Страхование — это лишние расходы».
- «Мы можем положиться на резервные фонды».
- «Страховые компании всегда находят способы не платить».
- «Страхование — слишком сложный процесс».
- «Мы не планируем увеличивать наши активы».

Для каждого возражения подготовьте контраргументы, опираясь на категории «выгод» и налоговых льгот. Например, на возражение «Это лишние расходы» можно ответить, указав на долгосрочную экономию за счёт компенсации убытков при страховом случае и снижения налоговых обязательств.

Этап 3. Разработка сценариев переговоров

Создайте несколько сценариев переговоров с разными типами клиентов (например, руководитель малого бизнеса, директор производственной компании, владелец логистической фирмы). В каждом сценарии включите:

- описание ситуации и возражение клиента;
- аргументы, основанные на экономических выгодах (сохранение бизнеса, минимизация убытков, повышение инвестиционной привлекательности);
- ссылки на налоговые льготы (например, уменьшение налогооблагаемой базы за счёт расходов на страхование);
- предложения по адаптации условий страхования под потребности клиента (например, выбор рисков, франшиза, срок договора).

Этап 4. Расчёт экономической эффективности

Выберите один из сценариев и проведите расчёт экономической эффективности страхования для клиента. Учтите:

- стоимость страхового полиса;
- потенциальный размер ущерба при наступлении страхового случая;
- сумму налоговой экономии за счёт включения расходов на страхование в состав прочих расходов;

- другие выгоды (например, снижение рисков остановки бизнеса).

Оформите результаты в виде таблицы или графика, демонстрирующего преимущества страхования.

Этап 5. Анализ кейсов

Изучите реальные кейсы из практики страховых компаний, где удалось преодолеть возражения и заключить договор. Выявите общие паттерны успешных стратегий: какие аргументы оказались наиболее убедительными, как учитывались индивидуальные потребности клиента, как использовались налоговые льготы в переговорах.

Этап 6. Подготовка отчёта

Составьте отчёт, включающий:

- введение с формулировкой цели и задач работы;
- теоретическую часть с анализом возражений и методов аргументации;
- примеры сценариев переговоров;
- расчёты экономической эффективности;
- анализ кейсов;
- выводы о наиболее эффективных подходах к работе с возражениями.

При необходимости добавьте приложения с дополнительными материалами (шаблоны коммерческих предложений, таблицы сравнения условий страхования и т. д.).

Дополнительные рекомендации

- Используйте актуальные данные и статистику (например, рост объёма страховых премий по страхованию имущества юридических лиц, данные о распространённых страховых случаях).
- Обратитесь к профессиональным публикациям, исследованиям рынка страхования, консультационным материалам страховых компаний.
- Если возможно, проведите ролевые игры с одноклассниками, чтобы отработать навыки ведения переговоров в условиях, приближенных к реальным.

Лабораторная работа № 2

Тема «Государственное регулирование рынка страхования жилого фонда от чрезвычайных ситуаций»

Цель работы

Сформировать у обучающихся комплексное представление о системе государственного регулирования рынка страхования жилья от ЧС, изучить механизмы взаимодействия государства и страховых компаний, а также оценить эффективность действующих программ страховой защиты жилого фонда.

Задачи работы

1. Изучить нормативно-правовую базу государственного регулирования страхования жилья от ЧС в РФ.
2. Проанализировать механизмы государственной поддержки страхования жилого фонда.
3. Рассмотреть структуру и принципы работы региональных программ страхования жилья от ЧС.
4. Изучить порядок расчёта страховых тарифов и размеров возмещения при страховании жилья от ЧС.
5. Проанализировать взаимодействие федеральных и региональных органов власти со страховыми компаниями.
6. Оценить эффективность существующих механизмов страхования жилья от ЧС на примере конкретных регионов.
7. Выявить проблемы и ограничения действующей системы страхования жилья от ЧС.
8. Предложить возможные направления совершенствования государственного регулирования в этой сфере.

Методические рекомендации по выполнению задания

Этап 1. Теоретическая подготовка

Изучите:

- основные нормативно-правовые акты:
 - Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
 - Федеральный закон от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;

- региональные законы о страховании жилья от ЧС;
- принципы формирования региональных программ страхования жилья;
- механизмы субсидирования и государственной поддержки страхования жилья;
- порядок определения размера ущерба и расчёта страховых выплат;
- роль МЧС России, Минфина РФ и региональных властей в системе страхования жилья от ЧС.

Этап 2. Анализ региональных программ

Выберите 3 региона с действующими программами страхования жилья от ЧС (например, Москва, Московская область, Краснодарский край). Для каждого:

- изучите нормативные документы, регламентирующие программу;
- определите перечень страховых рисков;
- выясните условия участия (добровольное/обязательное);
- проанализируйте механизм формирования страховых тарифов;
- рассмотрите порядок и сроки выплат при наступлении страхового случая

Оформите результаты в виде таблицы (таблица 1):

Параметр	Регион 1	Регион 2	Регион 3
Нормативный акт	...	...	...
Риски	...	...	...
Условия участия	...	...	...
Тариф, руб./м ²	...	...	...
Макс. выплата, руб.	...	...	...
Источник финансирования	...	...	...

Этап 3. Расчёт страховых показателей

Для типового объекта жилья (квартира 50 м²) рассчитайте:

- страховую премию:

Премия=Площадь×Тариф

- размер возможного возмещения при полном уничтожении жилья (исходя из средней стоимости 1 м² в регионе);
- долю бюджетного и страхового финансирования при выплате.

Результаты оформите в виде таблицы (таблица 2):

Показатель	Значение	Примечание
Площадь жилья, м ²	50	
Тариф, руб./м ²	...	По региону
Премия, руб./год	...	Расчёт
Стоимость 1 м ² , руб.	...	Средняя по региону
Макс. возмещение, руб.	...	50 × стоимость 1 м ²
Доля страховой выплаты, %	...	По программе
Доля бюджетной выплаты, %	...	По программе

Этап 4. Анализ эффективности

Оцените:

- охват населения программами страхования (доля застрахованных домовладений);
- частоту страховых случаев и объём выплат за последние 3 года;
- соотношение страховых и бюджетных выплат;
- удовлетворённость граждан системой страхования жилья.

Используйте открытые данные:

- отчёты МЧС РФ;
- статистику Банка России по страховому рынку;
- региональные доклады о реализации программ страхования жилья.

Этап 5. Выявление проблем

Составьте список основных проблем и ограничений действующей системы, на пример:

- низкий уровень информированности населения;
- высокая стоимость страховки для отдельных категорий граждан;
- сложности с получением выплат;
- ограниченный перечень страховых рисков в некоторых регионах.

Этап 6. Предложения по совершенствованию

Разработайте 5 предложений по улучшению системы государственного регулирования, например:

- расширение перечня страховых рисков;
- увеличение доли бюджетного субсидирования;
- упрощение процедуры получения выплат;
- внедрение единых стандартов оценки ущерба.

Этап 7. Оформление результатов

Подготовьте отчёт, включающий:

1. Титульный лист.
2. Введение (цели, задачи, актуальность темы).
3. Обзор нормативно-правовой базы.
4. Сравнительный анализ региональных программ (таблица 1).
5. Расчёты страховых показателей (таблица 2).
6. Анализ эффективности программ.
7. Перечень выявленных проблем.
8. Предложения по совершенствованию системы.
9. Выводы (общие тенденции развития страхования жилья от ЧС).
10. Приложения (фрагменты нормативных актов, графики, диаграммы).

Этап 8. Защита работы

Подготовьтесь ответить на вопросы:

- Какие механизмы государственного регулирования наиболее эффективны?

- Как повысить охват населения программами страхования?
- Каковы перспективы развития страхования жилья от ЧС в России?
- В чём преимущества и недостатки действующей системы?

Критерии оценки работы

- полнота анализа нормативно-правовой базы;
- корректность расчётов страховых показателей;
- обоснованность выводов и предложений;
- качество оформления отчёта и наглядных материалов;
- аргументированность анализа эффективности программ;
- владение профессиональной терминологией;
- понимание механизмов государственного регулирования страхового рынка.

Рекомендуемые источники

- официальные сайты МЧС России, Банка России, Минфина РФ;
- порталы региональных правительств;
- базы данных нормативно-правовых актов (КонсультантПлюс, Гарант);
- статистические отчёты страховых компаний;
- научные публикации по теме страхования жилья от ЧС.

Тема 1. 3. Автомобильное страхование

Контрольные вопросы

1. Что такое ОСАГО? Каковы его основные цели и задачи?
2. Чем отличается КАСКО от ОСАГО? Перечислите ключевые особенности каждого вида страхования.
3. Что такое ДСАГО? В чём его преимущества перед ОСАГО?
4. Какие виды страхования автотранспортных средств существуют помимо ОСАГО и КАСКО? Кратко охарактеризуйте каждый.
5. Что понимается под «страховым случаем» в контексте автострахования? Приведите 2–3 примера.
6. Что такое страховой полис? Какие сведения обязательно должны быть в нём указаны?

7. Какие нормативно-правовые акты регулируют отношения в сфере автострахования в РФ? Назовите основные.
8. Каковы минимальные и максимальные лимиты страховых выплат по ОСАГО?
9. Обязательно ли страхование автогражданской ответственности в РФ? Какие санкции предусмотрены за отсутствие полиса ОСАГО?
10. Каковы сроки действия договора ОСАГО? Возможен ли краткосрочный полис?
11. Нужно ли проходить техосмотр для оформления ОСАГО? Для каких транспортных средств он обязателен?
12. Из чего складывается стоимость полиса ОСАГО? Перечислите основные коэффициенты.
13. Что такое КБМ (коэффициент бонус-малус)? Как он влияет на стоимость страховки?
14. Как определяется коэффициент территории (КТ) при расчёте ОСАГО?
15. Как мощность двигателя автомобиля влияет на стоимость полиса?
16. Влияет ли возраст и стаж водителя на стоимость ОСАГО? Если да, то как?
17. Что такое КВС? Приведите пример расчёта с учётом этого коэффициента.
18. Какие документы необходимы для оформления полиса ОСАГО?
19. Можно ли оформить ОСАГО онлайн? Каковы преимущества электронного полиса?
20. Каковы сроки подачи заявления на выплату после ДТП?
21. Какие действия должен предпринять водитель сразу после ДТП для получения страховой выплаты?
22. Что такое «Европротокол»? В каких случаях его можно использовать?
23. Можно ли внести изменения в действующий договор ОСАГО? Как это сделать?
24. В течение какого срока страховая компания обязана произвести выплату по ОСАГО после подачи всех документов?
25. Какие случаи не признаются страховыми по ОСАГО? Приведите 3–4 примера.
26. Что делать, если страховая компания отказала в выплате? Каковы законные способы защиты прав страхователя?
27. В каких случаях страховая компания может предъявить регрессное требование к виновнику ДТП?
28. Как рассчитывается сумма выплаты при повреждении автомобиля? Какие факторы учитываются?
29. Какие риски покрывает КАСКО? Чем оно принципиально отличается от ОСАГО?
30. Что такое франшиза в КАСКО? Какие виды франшизы существуют?
31. Как влияет наличие франшизы на стоимость полиса КАСКО?

32. Какие дополнительные опции можно включить в полис КАСКО? Приведите 3–4 примера и кратко поясните их смысл.
33. Каковы основные причины отказа в выплате по КАСКО?

Практическая работа № 1

Тема «Анализ целевой аудитории по страхованию автотранспортных средств»

Цель работы

Сформировать у обучающихся навыки комплексного анализа целевой аудитории для услуг страхования автотранспортных средств (ОСАГО, КАСКО и др.), научиться сегментировать аудиторию и разрабатывать персонализированные страховые предложения с учётом потребностей различных групп клиентов.

Задачи работы

1. Изучить основные виды страхования автотранспортных средств и их особенности.
2. Выявить ключевые демографические, социально-экономические и поведенческие характеристики целевой аудитории.
3. Провести сегментацию целевой аудитории по значимым критериям.
4. Составить портреты типичных представителей выделенных сегментов.
5. Проанализировать потребности, страхи и возражения разных групп клиентов в отношении страхования автотранспорта.
6. Разработать рекомендации по адаптации страховых продуктов и маркетинговых коммуникаций для каждого сегмента.
7. Отработать навыки сбора и обработки данных о целевой аудитории с использованием различных инструментов.
8. Научиться формулировать ценностные предложения, релевантные для разных сегментов ЦА.

Методические указания по выполнению задания

Этап 1. Теоретическая подготовка

Изучите:

- виды страхования автотранспорта (ОСАГО, КАСКО, ДСАГО, страхование водителей и пассажиров и т.д.);
- нормативно-правовую базу (ФЗ «Об ОСАГО», ГК РФ, правила страхования ведущих компаний);
- основные критерии сегментации целевой аудитории:
 - демографические (возраст, пол, семейное положение);
 - географические (город/село, регион);
 - социально-экономические (доход, профессия, статус);
 - поведенческие (стиль вождения, частота использования авто, опыт страхования);
- методы сбора данных о целевой аудитории (опросы, CRM-системы, веб-аналитика, анализ соцсетей).

Этап 2. Сбор данных о целевой аудитории

Используйте доступные источники информации:

- открытые отчёты страховых компаний и аналитических агентств;
- статистику ГИБДД и Банка России по автострахованию;
- результаты маркетинговых исследований рынка автострахования;
- данные соцсетей и тематических форумов;
- опросы (реальные или смоделированные) потенциальных страхователей.

Этап 3. Сегментация аудитории

Разделите целевую аудиторию на 3–4 ключевых сегмента. Примеры сегментов:

- молодые водители (18–25 лет);
- семейные автовладельцы (30–45 лет, с детьми);
- корпоративные клиенты (компании с автопарком);
- опытные водители с безаварийным стажем (45+ лет).

Для каждого сегмента определите:

- ключевые потребности в страховании;
- основные страхи и возражения;
- предпочтительные каналы коммуникации;
- факторы принятия решения (цена, сервис, репутация компании и т.д.).

Оформите результаты в виде таблицы (таблица 1):

Сегмент	Характеристики	Потребности	Страхи/возражения	Ка...
---------	----------------	-------------	-------------------	-------

Сегмент	Характеристики	Потребности	Страхи/возражения	Ка...
...	...	...	...	...

Этап 4. Составление портретов клиентов

Для каждого сегмента создайте детальный портрет клиента («аватар»), включи в:

- демографические данные;
- описание транспортного средства (марка, возраст, стоимость);
- опыт страхования (есть/нет, какие полисы оформлял);
- финансовые возможности (бюджет на страховку);
- стиль вождения и интенсивность использования авто;
- ключевые критерии выбора страховой компании.

Этап 5. Анализ потребностей и возражений

Составьте список типичных возражений для каждого сегмента, например:

- «ОСАГО достаточно, КАСКО — это переплата»;
- «Страховщики занижают выплаты»;
- «Оформление полиса занимает слишком много времени»;
- «Цены на КАСКО слишком высокие для моего авто».

Подготовьте контраргументы и ценностные предложения для каждого возражения. Например, на возражение «ОСАГО достаточно» можно ответить: «КАСКО защитит вас от ущерба, который не покрывает ОСАГО, — например, при угоне, повреждении градом или действиями вандалов».

Этап 6. Разработка рекомендаций

Для каждого сегмента предложите:

- оптимальные страховые продукты (с указанием ключевых опций);
- ценовые предложения (скидки за безаварийность, рассрочка и т. д.);
- каналы продаж и коммуникации (онлайн-калькулятор, мобильное приложение, офис);
- маркетинговые сообщения (ключевые тезисы для рекламы).

Оформите в виде таблицы (таблица 2):

Сегмент	Продукт	Цена/скидки	Каналы продаж	Рекламные те
...	...	...	...	...

Этап 7. Практическое задание

Выберите один сегмент и разработайте:

- скрипт консультации для менеджера по продажам (диалог «менеджер — клиент»);
- макет рекламного объявления для соцсетей (текст + визуал);
- шаблон email-рассылки с предложением страховки.

Этап 8. Оформление результатов

Подготовьте отчёт, включающий:

1. Титульный лист.
2. Введение (цели, задачи, актуальность темы).
3. Обзор видов страхования автотранспорта.
4. Сегментацию ЦА (таблица 1).
5. Портреты клиентов для каждого сегмента.
6. Анализ потребностей и возражений (список + контраргументы).
7. Рекомендации по продуктам и коммуникациям (таблица 2).
8. Практические материалы (скрипт, макет рекламы, шаблон письма).
9. Выводы (общие тенденции на рынке автострахования, наиболее перспективные сегменты).
10. Приложения (анкеты для опроса, скриншоты аналитики).

Этап 9. Защита работы

Подготовьтесь ответить на вопросы:

- Почему выбраны именно эти сегменты ЦА?
- Какие методы сбора данных наиболее эффективны для анализа ЦА в авто страховании?
- Как можно повысить конверсию в продажах для каждого сегмента?
- Каковы перспективы развития онлайн-продаж страховых полисов?

Критерии оценки работы

- полнота анализа целевой аудитории;
- обоснованность сегментации;
- реалистичность портретов клиентов;
- аргументированность рекомендаций;
- качество практических материалов (скрипт, реклама, письмо);
- владение профессиональной терминологией;
- понимание специфики рынка автострахования.

Рекомендуемые источники

- Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании и гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;
- официальные сайты страховых компаний (Росгосстрах, Ингосстрах, АльфаСтрахование и др.);
- отчёты Банка России по рынку страхования;
- исследования аналитических агентств (НАФИ, ВЦИОМ);
- инструменты веб-аналитики (Яндекс Метрика, Google Analytics);
- CRM-системы и платформы для проведения опросов (Яндекс Взгляд, SurveyMonkey).

Практическая работа № 2

Тема « Актуальные продукты автострахования. Выявление потребностей и формирование комплексного предложения по автострахованию»

Цель работы

Сформировать у обучающихся умение анализировать актуальные продукты автострахования, выявлять потребности целевой аудитории и создавать комплексные страховые предложения, учитывающие индивидуальные риски и требования клиентов.

Задачи работы

1. Изучить современные виды автострахования и их особенности.
2. Проанализировать нормативно-правовую базу, регулирующую автострахование в РФ.
3. Выявить ключевые потребности и боли целевой аудитории в сфере автострахования.
4. Освоить методы сегментации аудитории для автострахования.

5. Научиться формировать комплексные страховые предложения, сочетающие несколько продуктов.
6. Разработать пример комплексного предложения для конкретного сегмента клиентов.
7. Оценить эффективность предложенного решения с точки зрения удовлетворения потребностей клиента и коммерческой выгоды для страховой компании.

Методические указания по выполнению задания

Этап 1. Изучение видов автострахования

Ознакомьтесь с основными продуктами автострахования:

- **ОСАГО** — обязательное страхование гражданской ответственности. Покрывает ущерб, причинённый другим участникам ДТП по вине страхователя.
- **КАСКО** — добровольное страхование автомобиля от повреждений, угона, стихийных бедствий и других рисков.
- **ДСАГО** — дополнительное страхование автогражданской ответственности, расширяющее лимиты ОСАГО.
- **GAP-страхование** — дополнение к КАСКО, компенсирующее разницу между рыночной стоимостью автомобиля и суммой выплаты при угоне или тотальной гибели.
- **Страхование от угона, повреждения стёкол, падения предметов и другие специализированные полисы.**

Изучите особенности каждого продукта, условия оформления, преимущества и недостатки.

Этап 2. Анализ нормативно-правовой базы

Ознакомьтесь с ключевыми документами, регулирующими автострахование:

- Федеральный закон от 25 апреля 2002 года №40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (ОСАГО).
- Закон РФ от 27 ноября 1992 года №4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».
- Указания Банка России, касающиеся страховых тарифов, правил оформления полисов и т. д..

Этап 3. Выявление потребностей целевой аудитории

Проанализируйте, какие потребности и боли могут быть у владельцев автомобилей в сфере страхования. Например:

- страх финансовых потерь при ДТП или угоне;
- необходимость защиты от непредвиденных рисков (стихийные бедствия, вандализм);
- желание снизить расходы на страхование при сохранении защиты;
- потребность в оперативном урегулировании страховых случаев;
- необходимость страхования для коммерческих целей (автопарк, такси и т. п.).

Используйте методы качественного исследования: интервью, опросы, анализ отзывов и обращений в страховые компании.

Этап 4. Сегментация аудитории

Разделите целевую аудиторию на сегменты по критериям:

- **Демографические:** возраст, пол, семейное положение, уровень дохода.
- **Поведенческие:** частота использования автомобиля, стиль вождения, наличие безаварийного стажа.
- **Географические:** регион проживания, тип населённого пункта (город, село).
- **Психографические:** ценности, отношение к страхованию, готовность к риску.

Для каждого сегмента определите ключевые потребности и предпочтения.

Этап 5. Формирование комплексного предложения

На основе анализа потребностей и сегментации разработайте комплексное страховое предложение для одного из сегментов. Например, для молодых водителей можно предложить:

- упрощённое оформление ОСАГО с возможностью онлайн-покупки;
- частичное КАСКО (только от угона и ДТП);
- скидку за безаварийный стаж с первого года страхования;
- программу лояльности с бонусами за продление полиса.

Для владельцев коммерческого транспорта:

- пакетное страхование автопарка с гибкими условиями;
- страхование ответственности перед третьими лицами;
- услуги аварийного комиссара и юридической поддержки.

Этап 6. Оценка эффективности предложения

Проанализируйте, насколько предложенное решение удовлетворяет потребности сегмента, снижает риски для клиента и приносит прибыль страховой компании. Учтите такие факторы, как:

- стоимость полиса для клиента;
- вероятность продления договора;
- потенциальная экономия на страховых выплатах;
- конкурентоспособность предложения на рынке.

Этап 7. Оформление работы

Представьте результаты в виде отчёта, включающего:

1. Введение с описанием цели и задач.
2. Обзор актуальных продуктов автострахования.
3. Анализ нормативно-правовой базы.
4. Портреты сегментов целевой аудитории.
5. Описание разработанного комплексного предложения.
6. Оценку эффективности предложения.
7. Выводы и рекомендации.

При необходимости добавьте таблицы, схемы или графики для наглядности.

Дополнительные рекомендации:

- используйте реальные данные страховых компаний, отчёты аналитических агентств, статистику ГИБДД;
- изучите кейсы успешных страховых продуктов на рынке;
- учтите современные тренды, например, цифровизацию (онлайн-оформление, чат-боты, мобильные приложения) и персонализацию страхования.

Практическая работа № 3

Тема «Организация и ведение базы клиентов по автострахованию»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки организации и ведения базы данных клиентов по автострахованию, включая сбор, систематизацию, анализ и использование клиентской информации для повышения эффективности продаж и качества обслуживания.

Задачи работы

1. Изучить структуру и содержание базы данных клиентов страховой компании по автострахованию.
2. Освоить принципы организации базы данных (выбор платформы, структура таблиц, взаимосвязи).
3. Научиться собирать и вносить данные о клиентах в соответствии с нормативными требованиями.
4. Отработать навыки сегментации клиентской базы по различным критериям.
5. Освоить методы анализа данных для выявления потенциальных продаж и продления договоров.
6. Развить навыки использования CRM-систем для управления клиентскими отношениями.
7. Научиться формировать отчёты и аналитические выборки на основе данных базы.
8. Сформировать понимание важности защиты персональных данных клиентов.

Методические указания по выполнению задания

Этап 1. Теоретическая подготовка

Изучите:

- структуру базы данных по клиентам автострахования (основные поля: ФИО, контакты, данные автомобиля, тип страховки, срок действия договора, история выплат и т.д.);
- нормативно-правовую базу обработки персональных данных (ФЗ № 152 «О персональных данных», требования к защите информации);
- виды CRM-систем, используемых в страховании (Битрикс24, amoCRM, Salesforce и др.);
- принципы сегментации клиентской базы (по типу страховки, сроку действия договора, истории убытков, платёжной дисциплине);
- методы анализа данных для прогнозирования продаж и продления полисов.

Этап 2. Создание структуры базы данных

Разработайте структуру базы данных в MS Excel или любой CRM-системе. Обязательные поля:

- персональные данные клиента (ФИО, телефон, email, адрес);
- данные об автомобиле (марка, модель, год выпуска, VIN, гос. номер);
- информация о полисе (тип страхования — ОСАГО/КАСКО, номер договора, дата заключения, срок действия);
- финансовые данные (страховая сумма, тариф, премия, способ оплаты);
- история взаимодействия (дата последнего обращения, причина, результат);
- дополнительные сведения (наличие франшизы, особые условия, история страховых случаев).

Оформите таблицу (таблица 1):

Поле	Тип данных	Пример значения
ФИО клиента	Текст	Иванов Пётр Сергеевич
Телефон	Текст	+7 (999) 123-45-67
Email	Текст	ivanov@mail.ru
Марка авто	Текст	Toyota Camry
Год выпуска	Число	2020
VIN	Текст	XW8ZZZ33ZJG123456
Тип страховки	Текст	КАСКО
Номер договора	Текст	AAA 123456789
Дата заключения	Дата	01.03.2024
Срок действия	Дата	28.02.2025
Страховая сумма, руб.	Число	1 500 000
Премия, руб.	Число	45 000

Поле	Тип данных	Пример значения
История обращений	Текст	15.05.2024 — запрос на продление

Этап 3. Заполнение базы данных

Заполните базу 20 условными записями (или используйте реальные данные, если есть доступ). Соблюдайте:

- единообразие формата данных (даты, номера, суммы);
- полноту заполнения обязательных полей;
- корректность VIN и гос. номеров;
- актуальность сроков действия полисов.

Этап 4. Сегментация клиентской базы

Проведите сегментацию по критериям:

- срок окончания договора (выделите клиентов с полисами, истекающим и в ближайшие 30 дней);
- тип страхования (ОСАГО, КАСКО, ДСАГО);
- история страховых случаев (без выплат / с выплатами);
- платёжная дисциплина (своевременная оплата / просрочки).

Используйте фильтры или запросы в CRM. Результаты оформите в виде сводной таблицы (таблица 2):

Сегмент	Количество клиентов	Приоритет для контакта
Полисы истекают в марте	5	Высокий
КАСКО без выплат 2+ года	8	Средний
ОСАГО с просрочками	2	Низкий

Этап 5. Анализ данных и планирование коммуникаций

На основе сегментации:

- выделите клиентов для пролонгации полисов (напомните о продлении за 14–30 дней до окончания срока);
- определите потенциальных покупателей дополнительных услуг (например, ДСАГО для владельцев ОСАГО);
- сформируйте список для рассылки (email, SMS) с персонализированными предложениями.

Пример рассылки:

Уважаемый [ФИО]! Ваш полис ОСАГО № [номер] истекает [дата]. Предлагаем продлить его со скидкой 5 % при оформлении до [дата]. Для оформления перейдите по ссылке: [ссылка].

Этап 6. Формирование отчётов

Составьте отчёты:

- общий отчёт по базе (количество клиентов, распределение по типам страхования);
- отчёт по истекающим договорам (список клиентов с датами окончания);
- отчёт по эффективности коммуникаций (количество ответов, конверсия в продажи).

Этап 7. Защита персональных данных

Проверьте соответствие базы требованиям ФЗ № 152:

- ограничение доступа к данным (только для уполномоченных сотрудников);
- использование шифрования при хранении и передаче;
- наличие согласий на обработку персональных данных.

Этап 8. Оформление результатов

Подготовьте отчёт, включающий:

1. Титульный лист.
2. Введение (цели, задачи, актуальность).
3. Описание структуры базы данных (таблица 1).
4. Заполненную базу (15–20 записей).
5. Результаты сегментации (таблица 2).
6. Примеры рассылок и сценариев общения с клиентами.
7. Отчёты по анализу данных.
8. Выводы (эффективность CRM, рекомендации по улучшению базы).

9. Приложения (скриншоты интерфейса CRM, шаблоны согласий на обработку данных).

Этап 9. Защита работы

Подготовьтесь ответить на вопросы:

- Как обеспечить безопасность данных в базе?
- Какие критерии сегментации наиболее важны для автострахования?
- Как автоматизировать напоминания о продлении полисов?
- Каковы преимущества использования CRM перед таблицами Excel?

Критерии оценки работы

- полнота и корректность структуры базы данных;
- точность заполнения записей;
- обоснованность сегментации;
- качество анализа данных и релевантность предложений;
- соблюдение требований по защите персональных данных;
- грамотность оформления отчётов;
- владение терминологией CRM и автострахования.

Рекомендуемые источники

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» ;
- официальные сайты разработчиков CRM-систем;
- внутренние регламенты страховых компаний по работе с клиентской базой;
- учебники по управлению клиентскими отношениями и страховому делу .

Лабораторная № 1

Тема «Современные тенденции развития рынка автострахования»

Цель работы

Сформировать у обучающихся комплексное представление о современных тенденциях развития рынка автострахования в России и мире, научить анализировать динамику рынка, выявлять ключевые драйверы роста и факторы риска , а также прогнозировать перспективы развития отрасли.

Задачи работы

1. Изучить текущее состояние рынка автострахования в РФ (объёмы премий, количество договоров, уровень выплат).
2. Выявить и проанализировать ключевые тенденции развития рынка за последние 3–5 лет.
3. Рассмотреть влияние цифровизации на процессы страхования (онлайн-продажи, телематика, чат-боты).
4. Изучить новые продукты и услуги на рынке автострахования (подписочные модели, микрострахование, кастомизация полисов).
5. Проанализировать изменения в законодательстве, влияющие на рынок автострахования.
6. Оценить влияние экономических факторов (инфляция, курс валют, ставки ЦБ) на стоимость полисов и спрос.
7. Исследовать роль телематических устройств и «умного» страхования (UBI — Usage-Based Insurance).
8. Сравнить российский рынок автострахования с зарубежными аналогами (ЕС, США, Азия).
9. Выявить основные проблемы и барьеры развития рынка (мошенничество, недоверие клиентов, регуляторные ограничения).
10. Сформулировать прогнозы и предложения по дальнейшему развитию рынка автострахования.

Решить задачи

1. Решите задачу: автомобиль с мощностью двигателя 150 л. с., зарегистрированный в Москве, страхуется на год. Водитель — 35 лет, стаж 10 лет, КБМ = 0,85. Рассчитайте ориентировочную стоимость полиса ОСАГО, используя актуальные коэффициенты.
2. Проанализируйте ситуацию: после ДТП страховая компания занизила сумму выплаты. Какие действия может предпринять пострадавший? Перечислите шаги.
3. Сравните два предложения КАСКО от разных страховых компаний. Укажите, на какие параметры нужно обратить внимание при выборе полиса.
4. Приведите пример сценария, когда выгоднее оформить только ОСАГО, а когда имеет смысл добавить КАСКО. Обоснуйте свой выбор.

Лабораторная № 2

Тема Взаимодействие с потенциальными клиентами с целью выявления потребностей в страховании автотранспортных средств и гражданской ответственности.

Цель работы

Сформировать у студентов умение эффективно взаимодействовать с потенциальными клиентами, выявлять их потребности в страховании автотранспортных средств и гражданской ответственности, а также предлагать оптимальные страховые решения.

Задачи работы

1. Изучить методы выявления потребностей клиентов в страховании.
2. Освоить техники активного слушания, задавания открытых и уточняющих вопросов.
3. Научиться анализировать информацию о клиенте (тип автомобиля, стаж вождения, регион эксплуатации и т. д.) для подбора подходящего страхового продукта.
4. Разработать сценарий диалога с потенциальным клиентом, включающий этапы выявления потребностей и презентации страхового предложения.
5. Практиковать работу с возражениями и умение аргументировать преимущества страхования.
6. Сформировать навыки фиксации и анализа результатов взаимодействия с клиентами для улучшения качества обслуживания.

Методические указания

Подготовка к работе

Перед началом лабораторной работы студенты должны:

- изучить теоретический материал о видах страхования автотранспортных средств (ОСАГО, КАСКО, ДСАГО) и страхования гражданской ответственности;
- ознакомиться с принципами выявления потребностей клиентов в продажах, техниками активного слушания, задавания вопросов и работы с возражениями;
- проанализировать примеры сценариев диалогов с клиентами из открытых источников или учебных материалов.

Этапы выполнения работы

1. **Анализ целевой аудитории.** Студенты должны определить сегменты потенциальных клиентов (например, молодые водители, владельцы дорогих автомобилей, корпоративные клиенты) и выделить их ключевые потребности и боли. Например, для молодых водителей это может быть страх высоких выплат при ДТП, для владельцев дорогих

авто — защита от угона или повреждения, для корпоративных клиентов — минимизация рисков при эксплуатации автопарка.

2. Разработка вопросов для выявления потребностей. Студенты составляют список открытых и уточняющих вопросов, которые помогут выявить потребности клиента. Примеры вопросов:

- «Какие риски при эксплуатации автомобиля вас беспокоят больше всего?»
- «Есть ли у вас опыт страхования? Если да, что вам нравилось/не нравилось в предыдущем полисе?»
- «Планируете ли вы использовать автомобиль для коммерческих целей (например, такси, доставка)?»
- «Есть ли у вас дополнительные потребности в страховании (например, страхование жизни, здоровья)?»

3. Создание сценария диалога. Студенты разрабатывают сценарий диалога с потенциальным клиентом, включающий следующие этапы:

- установление контакта;
- выявление первичного запроса;
- задавание открытых и уточняющих вопросов для выявления потребностей;
- презентация страхового продукта с акцентом на решение выявленных потребностей;
- работа с возражениями;
- завершение сделки или назначение следующей встречи.

4. Ролевая игра. Студенты делятся на пары: один выступает в роли клиента, другой — в роли страхового агента. Они разыгрывают диалог по разработанному сценарию. После игры проводится обсуждение: что удалось, что можно улучшить, какие ошибки были допущены.

5. Анализ результатов. Студенты фиксируют ключевые моменты диалога (выявленные потребности, возражения, предложенные решения) и анализируют, насколько успешно удалось выявить потребности и предложить подходящее страховое решение.

6. Написание отчёта. В отчёте должны быть отражены:

- анализ целевой аудитории;
- список вопросов для выявления потребностей;
- разработанный сценарий диалога;
- анализ результатов ролевой игры;
- выводы о том, какие навыки удалось развить и какие аспекты требуют доработки.

Критерии оценки

- полнота анализа целевой аудитории и выявление ключевых потребностей;

- качество составленных вопросов (наличие открытых и уточняющих вопросов);
- логичность и структурированность сценария диалога;
- умение работать с возражениями и аргументировать преимущества страхования в ролевой игре;
- глубина анализа результатов и обоснованность выводов в отчёте.

Дополнительные рекомендации

- Использовать реальные кейсы из практики страховых компаний или открытые источники для анализа.
- Включить в ролевую игру нестандартные ситуации (например, клиент категорически против страхования, клиент не понимает, зачем нужно страхование гражданской ответственности).
- Обсудить этические аспекты взаимодействия с клиентами: важность честности, прозрачности условий страхования, недопустимость давления на клиента.

Тема 1. 4. Страхование ответственности, финансовых и предпринимательских рисков

Контрольные вопросы

1. Что понимается под страхованием ответственности? В чём его ключевое отличие от других видов страхования?
2. Назовите основные виды страхования ответственности. Кратко охарактеризуйте каждый.
3. Что является объектом страхования ответственности?
4. Что такое страховая ответственность страховщика? Как она определяется в договоре?
5. Какие события признаются страховыми случаями при страховании ответственности? Приведите 3–4 примера.
6. Кто может выступать в роли страхователя при страховании ответственности?
7. Что такое лимиты ответственности страховщика? Какие виды лимитов применяются на практике?
8. Что представляет собой обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО)? Каковы его основные цели?
9. Какие риски покрывает ОСАГО? Какие случаи не признаются страховыми по ОСАГО?
10. Каковы лимиты страховых выплат по ОСАГО в РФ? Как они устанавливаются?

11. В чём отличие ОСАГО от добровольного страхования автогражданской ответственности (ДСАГО)?
12. Что такое страхование ответственности перед третьими лицами? Приведите примеры ситуаций, когда оно необходимо.
13. Охарактеризуйте страхование профессиональной ответственности (нотариусов, врачей, аудиторов и т. д.). Какие риски оно покрывает?
14. Что относится к финансовым рискам? Приведите классификацию финансовых рисков.
15. Какие виды страхования финансовых рисков существуют? Кратко опишите каждый.
16. Что такое страхование кредитных рисков? Для кого оно наиболее актуально?
17. В чём суть страхования депозитов? Как оно организовано в РФ (система страхования вкладов)?
18. Какие риски покрывает страхование инвестиций? Какие инструменты и используются для их минимизации?
19. Что такое валютные риски? Как можно застраховать их с помощью страховых и не страховых инструментов?
20. Что понимается под предпринимательскими рисками? Приведите их классификацию.
21. Какие виды страхования предпринимательских рисков существуют в РФ? Кратко охарактеризуйте каждый.
22. Что включает в себя страхование коммерческих рисков? Какие ситуации и оно покрывает?
23. В чём заключается страхование рисков неисполнения договорных обязательств? Приведите пример.
24. Что такое страхование от простоя производства? Какие причины простоя могут быть застрахованы?
25. Как осуществляется страхование внешнеэкономических рисков? Какие специфические риски оно покрывает (например, при экспорте/импорте)?
26. Какие нормативно-правовые акты регулируют страхование ответственности в РФ? Назовите основные.
27. Каковы требования к страховщикам, осуществляющим страхование ответственности и финансовых рисков?
28. Какие обязанности возникают у страхователя при наступлении страхового случая по договору страхования ответственности?
29. Каков порядок урегулирования убытков по договорам страхования ответственности и предпринимательских рисков?
30. Какие санкции предусмотрены за нарушение правил страхования ответственности (например, отсутствие ОСАГО)?
31. Как цифровизация влияет на рынок страхования ответственности и финансовых рисков (онлайн-оформление, телематика, чат-боты)?

32. Какие инновационные продукты появляются на рынке страхования финансовых и предпринимательских рисков? Приведите 2–3 примера.

Практическая работа № 1

Тема «Анализ страховых рисков, выявление потребностей и формирование предложения по страхованию ответственности и предпринимательских рисков организации»

Цель работы

Сформировать у обучающихся навыки комплексного анализа страховых рисков организации, выявления потребностей в страховании ответственности и предпринимательских рисков, а также разработки персонализированных страховых предложений для защиты бизнеса.

Задачи работы

1. Изучить виды и классификацию предпринимательских и гражданско-правовых рисков.
2. Освоить методики анализа рисков организации с учётом её специфики (отрасль, масштабы, география деятельности).
3. Научиться выявлять потребности компании в страховании на основе анализа её бизнес-процессов.
4. Проанализировать нормативно-правовую базу, регулиующую страхование ответственности и предпринимательских рисков в РФ.
5. Ознакомиться с актуальными страховыми продуктами для защиты бизнеса (страхование ответственности, перерывов в производстве, кредитных рисков и т. д.).
6. Разработать комплексное страховое предложение для конкретной организации с учётом выявленных рисков.
7. Рассчитать ориентировочную стоимость страхового покрытия и обосновать экономическую целесообразность предложения.
8. Сформировать пакет документов для подачи заявки на страхование (заявление, перечень рисков, расчёт страховой суммы).

Методические указания по выполнению работы

Этап 1. Теоретическая подготовка

Изучите:

- классификацию предпринимательских рисков (производственные, коммерческие, финансовые, юридические);
- виды страхования ответственности (гражданской, профессиональной, экологической, директоров и должностных лиц — D&O);
- нормативно-правовые акты (ГК РФ, ФЗ «Об организации страхового дела», отраслевые законы);
- типовые страховые продукты для бизнеса (страхование имущества, перерывов в производстве, ответственности перед третьими лицами, кредитных рисков).

Этап 2. Сбор информации об организации

Выберите условную или реальную компанию для анализа. Соберите данные:

- отрасль и вид деятельности;
- масштабы бизнеса (выручка, численность сотрудников, активы);
- география деятельности (филиалы, экспорт/импорт);
- ключевые бизнес-процессы и уязвимые места;
- историю страховых случаев (если есть);
- действующие договоры страхования (если есть).

Оформите в виде краткой справки (2–3 абзаца).

Этап 3. Анализ рисков

Проведите идентификацию и оценку рисков по категориям:

- **риски ответственности:** ответственность перед клиентами, контрагентами, сотрудниками, экологическая ответственность;
- **предпринимательские риски:** перерывы в производстве, неисполнение контрактов, кредитные риски, валютные колебания;
- **имущественные риски:** повреждение или утрата оборудования, зданий, транспорта;
- **репутационные и юридические риски:** иски, штрафы, регуляторные нарушения.

Для каждого риска укажите:

- вероятность наступления (низкая/средняя/высокая);
- потенциальный ущерб (руб.);
- наличие мер защиты (внутренние резервы, действующие страховки).

Результаты оформите в таблице 1:

Ид риска	Вероятность	Потенциальный ущерб, руб.	Действующие меры защиты
...	...	...	...

Этап 4. Выявление потребностей в страховании

На основе анализа рисков определите:

- какие риски целесообразно передать страховщику;
- какие лимиты ответственности необходимы;
- какие дополнительные опции могут быть полезны (франшиза, расширенное покрытие).

Составьте список приоритетных направлений страхования.

Этап 5. Подбор страховых продуктов

Изучите предложения 2–3 страховых компаний. Сравните:

- условия страхования (перечень покрываемых рисков);
- лимиты и франшизы;
- тарифы и скидки;
- порядок урегулирования убытков;
- репутацию страховщика.

Оформите сравнение в виде таблицы 2:

Страховщик	Продукты	Условия	Тарифы	Преимущества/недостатки
...	...	...	...	...

Этап 6. Формирование комплексного предложения

Разработайте индивидуальное страховое решение, включающее:

- перечень застрахованных рисков;
- лимиты ответственности;
- размер страховой премии;
- срок действия договора;
- особые условия (франшиза, рассрочка платежа);
- порядок взаимодействия при страховом случае.

Пример структуры предложения:

- титульный лист;
- краткое описание компании-клиента;
- анализ рисков;
- рекомендуемые страховые продукты;
- расчёт стоимости;
- обоснование экономической выгоды;
- контакты для связи.

Этап 7. Расчёт стоимости и обоснование

Рассчитайте ориентировочную страховую премию для выбранного пакета. Учитывайте:

- базовые тарифы страховщиков;
- коэффициенты (регион, отрасль, история убытков);
- скидки за комплексность.

Сравните стоимость страховки с потенциальным ущербом от рисков. Покажите, как страхование снижает финансовые потери компании.

Этап 8. Подготовка документов

Сформируйте пакет для подачи заявки:

- заявление на страхование;
- перечень страхуемых активов и рисков;
- бухгалтерскую отчётность (упрощённую для примера);
- справку о системе безопасности (если требуется).

Этап 9. Оформление отчёта

Подготовьте итоговый документ, включающий:

1. Титульный лист.
2. Введение (цель, задачи, описание компании).
3. Анализ рисков (таблица 1).
4. Сравнение страховых продуктов (таблица 2).
5. Комплексное страховое предложение.
6. Расчёт стоимости и экономическое обоснование.
7. Пакет документов для заявки.
8. Заключение (выводы, рекомендации).
9. Список использованных источников (нормативные акты, сайты страховщиков).

Этап 10. Защита работы

Подготовьтесь ответить на вопросы:

- Какие риски наиболее критичны для выбранной компании?
- Почему вы выбрали именно эти страховые продукты?
- Как страхование снижает предпринимательские риски?
- Каковы возможные ограничения или исключения в договоре?

Критерии оценки работы

- полнота и корректность анализа рисков;
- обоснованность выбора страховых продуктов;
- точность расчётов и экономическое обоснование;
- качество оформления документов;
- владение терминологией и понимание механизмов страхования;
- логичность и структурированность отчёта;
- готовность к аргументированной защите решения.

Рекомендуемые источники

- Гражданский кодекс РФ (часть 2, глава 48 «Страхование»);
- Федеральный закон от 27.11.1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- официальные сайты страховых компаний (Сбербанк Страхование, Ингосстрах, АльфаСтрахование и др.);
- отраслевые отчёты и аналитика (Банк России, РСА, НАФИ);
- учебники по управлению рисками и корпоративному страхованию.

Лабораторная работа № 1

Тема «Развитие системы обязательного страхования гражданской и профессиональной ответственности в Российской Федерации»

Цели презентации

1. Продемонстрировать эволюцию системы обязательного страхования от ответственности в РФ.
2. Проанализировать текущее состояние и ключевые проблемы отрасли.

3. Выявить перспективные направления развития системы страхования.
4. Сформировать понимание роли обязательного страхования в обеспечении социальной и экономической стабильности.
5. Развить навыки структурированного представления аналитической информации.

Задачи презентации

1. Рассмотреть исторические этапы становления системы обязательного страхования в РФ.
2. Охарактеризовать виды обязательного страхования гражданской и профессиональной ответственности.
3. Проанализировать нормативно-правовую базу.
4. Оценить текущее состояние рынка и его ключевые показатели.
5. Выявить основные проблемы и барьеры развития.
6. Изучить международный опыт и возможности его адаптации в РФ.
7. Предложить перспективные направления совершенствования системы.
8. Подготовить наглядные материалы (графики, диаграммы, таблицы) для иллюстрации ключевых тезисов.

Методические указания по подготовке и проведению презентации

Этап 1. Подготовительный

- определите целевую аудиторию (студенты, специалисты, руководители);
- подберите актуальные статистические данные (Банк России, Росстат);
- изучите нормативно-правовые акты (ГК РФ, ФЗ № 40 «Об ОСАГО», отраслевые законы);
- проанализируйте публикации профильных экспертов и отчёты страховых компаний;
- соберите примеры успешных практик и проблемных кейсов.

Этап 2. Структурирование материала

Слайд 1. Титульный слайд

- название темы;
- ФИО докладчика;
- учебное заведение/организация;
- год.

Слайд 2. Введение: актуальность темы

- роль обязательного страхования в экономике и социальной сфере;
- защита интересов потерпевших;
- снижение нагрузки на бюджет;
- обеспечение стабильности бизнес-среды.

Слайд 3. Цели и задачи презентации

- краткий перечень (3–5 пунктов).

Слайд 4. Исторические этапы развития

- начало XX века: зарождение страхования;
- советский период: государственная монополия;
- 1990-е годы: либерализация рынка;
- 2000-е годы: введение ОСАГО (2003 г.);
- современное состояние.

Слайд 5. Виды обязательного страхования ответственности

- ОСАГО;
- страхование ответственности перевозчиков;
- страхование профессиональной ответственности (нотариусы, аудиторы, оценщики);
- экологическое страхование;
- другие виды.

Слайд 6. Нормативно-правовая база

- ГК РФ (глава 48);
- ФЗ № 40 «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев ТС»;
- отраслевые законы и подзаконные акты.

Слайд 7. Текущее состояние рынка (2023–2024 гг.)

- объём премий по видам страхования;
- количество договоров;
- уровень выплат;
- динамика за 3–5 лет (график/диаграмма).

Слайд 8. Ключевые показатели ОСАГО

- количество заключённых договоров;
- средняя премия;

- уровень убыточности;
- регионы с максимальной/минимальной активностью.

Слайд 9. Проблемы системы

- низкая осведомлённость граждан;
- мошенничество;
- дисбаланс тарифов и реальной стоимости ремонта;
- сложности урегулирования убытков;
- недостаточное покрытие по некоторым видам.

Слайд 10. Международный опыт

- сравнение с системами ЕС, США, Азии (таблица);
- успешные практики, которые можно адаптировать в РФ.

Слайд 11. Перспективные направления развития

- цифровизация (электронные полисы, телематика);
- персонализация тарифов;
- расширение перечня обязательных видов;
- повышение лимитов выплат;
- развитие превентивных мер.

Слайд 12. Предложения по совершенствованию

- законодательные инициативы;
- технологические решения;
- образовательные программы для населения.

Слайд 13. Заключение

- основные выводы;
- значимость развития системы для экономики и общества.

Слайд 14. Список источников

- нормативные акты;
- статистика;
- аналитические отчёты;
- публикации экспертов.

Слайд 15. Вопросы и обсуждение

- приглашение к дискуссии;
- контакты докладчика.

Этап 3. Визуальное оформление

- используйте единый стиль оформления (шрифты, цвета, иконки);
- включайте графики, диаграммы, инфографику для сложных данных;
- ограничьте текст на слайдах (ключевые тезисы, не более 6–7 строк);
- добавьте реальные примеры и кейсы;
- проверьте читаемость (размер шрифта не менее 24 пт для основного текста).

Этап 4. Репетиция выступления

- проговорите тезисы для каждого слайда;
- рассчитайте время (10–15 минут на презентацию + 5 минут на вопросы);
- подготовьте ответы на возможные вопросы аудитории;
- отрепетируйте использование технических средств (проектор, пульт).

Критерии оценки презентации

- полнота раскрытия темы;
- логичность структуры и последовательность изложения;
- корректность использования статистических данных;
- качество визуализации информации;
- обоснованность выводов и предложений;
- грамотность речи и уверенность выступления;
- способность отвечать на вопросы аудитории.

Рекомендуемые источники

- Гражданский кодекс РФ (часть 2, глава 48 «Страхование»);
- Федеральный закон от 25.04.2002 г. № 40-ФЗ «Об ОСАГО»;
- официальные сайты Банка России, РСА, Росстата;
- отчёты страховых компаний и аналитических агентств;
- научные публикации и статьи по страхованию.

Тема 1.5. Технология взаимодействия с клиентами при предоставлении страховых услуг

Контрольные вопросы

1. Какие принципы лежат в основе эффективного взаимодействия с клиентами в страховании?

2. Каковы ключевые этапы процесса обслуживания клиента в страховой компании?
3. В чём заключается принцип клиентоориентированности в страховом бизнесе? Приведите примеры его реализации.
4. Какие этические нормы необходимо соблюдать при общении со страховыми клиентами?
5. Как невербальная коммуникация влияет на эффективность взаимодействия с клиентом? Приведите 3–4 примера значимых невербальных сигналов.
6. Какие методы используются для выявления потребностей клиента в страховых услугах?
7. Чем отличаются открытые, закрытые и альтернативные вопросы в продажах страховых продуктов? Приведите по 2 примера каждого типа вопросов.
8. Что такое техника активного слушания? Как её применять при общении с клиентом?
9. Какие ключевые факторы следует учитывать при анализе потребностей клиента (возраст, профессия, тип автомобиля, семейное положение и т. д.)?
10. Как правильно интерпретировать скрытые потребности клиента в страховании?
11. Каковы основные правила эффективной презентации страхового продукта?
12. Как адаптировать презентацию под разные типы клиентов (физические лица, малый бизнес, крупные компании)?
13. Что такое «выгоды» и «характеристики» продукта? Как правильно их соотносить при презентации?
14. Как продемонстрировать ценность страхового продукта, а не только его стоимость?
15. Какие визуальные и информационные материалы помогают сделать презентацию более убедительной?
16. Каковы наиболее распространённые возражения клиентов при предложении страховых услуг? Приведите 5 примеров.
17. Какие техники работы с возражениями применяются в страховании (техника «да, но», переформулирование, присоединение и т. д.)?
18. Как отвечать на возражение «Это слишком дорого»? Приведите пример корректного ответа.
19. Как работать с возражением «У меня уже есть страховка»?
20. В каких случаях стоит прекратить убеждение клиента, а в каких — продолжить диалог?
21. Каков алгоритм оформления договора страхования? Перечислите основные этапы.
22. Какие документы необходимы для заключения договора ОСАГО и КАСКО?

23. Как объяснить клиенту условия договора, чтобы избежать недопонимания в будущем?
24. Каковы правила информирования клиента о сроках действия договора, порядке внесения изменений и условиях расторжения?
25. Какие инструменты обратной связи используются для сопровождения клиента после продажи полиса?
26. Какие цифровые каналы взаимодействия с клиентами используются в страховании (сайт, мобильное приложение, мессенджеры, соцсети)?
27. Каковы преимущества и недостатки онлайн-продаж страховых полисов?
28. Как организовать эффективное взаимодействие через чат-бот или голосового помощника?
29. Что такое личный кабинет клиента на портале страховой компании? Какие функции он должен выполнять?
30. Как обеспечить безопасность персональных данных при цифровом взаимодействии с клиентами?
31. Как правильно организовать рабочее место страхового агента для эффективного взаимодействия с клиентами?
32. Какие инструменты используются для ведения клиентской базы данных?
33. Каковы правила заполнения и обновления информации о клиенте в CRM-системе?
34. Как использовать данные о предыдущих обращениях клиента для повышения качества обслуживания?
35. Какие меры предпринимаются для защиты персональных данных клиентов в соответствии с ФЗ № 152 «О персональных данных»?

Практическая работа № 1

Тема «Написание текстов и постов в социальных сетях для привлечения целевой аудитории»

Цель работы

Сформировать у обучающихся навыки создания эффективных текстов и постов для социальных сетей, направленных на привлечение целевой аудитории и повышение вовлечённости в контексте страховых услуг.

Задачи работы

1. Изучить особенности коммуникации в социальных сетях и специфику целевой аудитории в страховании.
2. Освоить принципы создания лаконичных, информативных и вовлекающих текстов для соцсетей.
3. Научиться определять и использовать ключевые элементы поста (заголовок, основной текст, призыв к действию, хештеги, визуал).
4. Разработать контент-план для продвижения страховых услуг на 2 недели.
5. Создать различные типы постов (информационные, продающие, вовлекающие, новостные) для соцсетей.
6. Отработать навыки адаптации контента под разные социальные платформы (ВКонтакте, Telegram, Дзен и т. д.).
7. Проанализировать эффективность созданных постов по критериям вовлечённости и соответствия целевой аудитории.

Методические указания по выполнению работы

Этап 1. Подготовительный

- определите целевую аудиторию для страховых услуг (возраст, профессия, интересы, боли);
- изучите особенности платформ, на которых будете публиковать посты (формат, длина текста, предпочтительный стиль);
- проанализируйте аккаунты страховых компаний в соцсетях: какие типы контента они используют, как взаимодействуют с аудиторией;
- сформулируйте цели публикаций (привлечение новых клиентов, повышение узнаваемости бренда, информирование о новых продуктах и т. д.).

Этап 2. Разработка контент-плана

Составьте контент-план на 2 недели (10–14 постов) по схеме:

- дата и время публикации;
- тип поста (информационный, продающий, вовлекающий, новостной, развлекательный);
- тема поста;

- ключевые сообщения;
- визуальное сопровождение (фото, инфографика, видео);
- хештеги и ключевые слова;
- призыв к действию (СТА: «Оставьте заявку», «Узнайте больше», «Поделитесь мнением» и т. д.).

Пример строки контент-плана:

Дата	Тип поста	Тема	Визуал
10.10	Вовлекающий	«А вы знали, что...» (интересный факт о страховании)	Мем/картинка

Этап 3. Создание текстов постов

Напишите 5 разных типов постов:

1. **Информационный:** расскажите о новом законе или изменении в страховании (например, новые лимиты по ОСАГО).
2. **Продающий:** предложите конкретный страховой продукт (КАСКО с франшизой) с акцентом на выгоды клиента.
3. **Вовлекающий:** задайте вопрос аудитории («Какой вид страхования вы считаете самым важным и почему?») или проведите мини-опрос.
4. **Новостной:** сообщите о событии компании (открытие нового офиса, партнёрство с сервисом каршеринга).
5. **Развлекательный:** используйте мем, шутку или историю из практики (без раскрытия персональных данных), чтобы вызвать эмоции и повысить лояльность.

Для каждого поста соблюдайте правила:

- длина текста — 200–300 знаков с пробелами (или 5–6 предложений);
- чёткая структура: заголовок (до 50 знаков), основной текст, СТА;
- используйте простые слова и короткие предложения;
- избегайте штампов и канцеляризмов;
- добавляйте 3–5 хештегов, релевантных теме;
- подберите визуал (изображение, инфографику или короткое видео).

Этап 4. Адаптация под платформы

Адаптируйте один из созданных постов под 3 разные соцсети:

- **ВКонтакте:** добавьте эмодзи, используйте разговорный стиль, включите опрос или вопрос для комментариев.
- **Telegram:** сделайте текст более лаконичным, уберите лишние эмодзи, добавьте ссылку на подробную статью или чат-бота.

- **Дзен:** расширьте текст до 500–700 знаков, добавьте подзаголовки и маркированный список, включите ссылку на блог компании.

Этап 5. Анализ и оценка

Для каждого поста определите:

- целевую аудиторию (кто его увидит и откликнется);
- ожидаемую вовлечённость (лайки, комментарии, репосты);
- соответствие целям компании (привлечение клиентов, информирование, лояльность);
- возможные улучшения (что можно добавить или убрать).

Оформите анализ в виде таблицы:

Пост (тип, тема)	ЦА	Ожидаемая вовлечённость	Соответствие целям	Улучшения
	...	...	...	...

Этап 6. Оформление отчёта

Подготовьте итоговый документ, включающий:

1. Титульный лист.
2. Введение (цель, задачи, описание ЦА и платформ).
3. Контент-план на 2 недели (таблица).
4. Тексты 5 постов с визуалом (скриншоты или ссылки на изображения).
5. Адаптированные версии одного поста для 3 соцсетей.
6. Анализ эффективности постов (таблица).
7. Заключение (выводы о наиболее эффективных типах контента, рекомендации по улучшению стратегии).
8. Список использованных источников (правила платформ, исследования по SMM, примеры успешных кейсов).

Этап 7. Защита работы

Подготовьтесь ответить на вопросы:

- Почему вы выбрали именно эти темы для контент-плана?
- Как ваш пост решает проблему или удовлетворяет потребность целевой аудитории?
- Какие метрики вы бы использовали для оценки реальной эффективности и постов?
- Как можно улучшить взаимодействие с аудиторией после публикации?

Критерии оценки работы

- полнота и реалистичность контент-плана;
- соответствие текстов целевой аудитории и целям продвижения;
- разнообразие типов постов и их эффективность (наличие СТА, вовлечённости);
- качество адаптации под разные платформы;
- обоснованность анализа и выводов;
- грамотность и стиль изложения;
- аккуратность оформления отчёта и наглядных материалов.

Рекомендуемые источники

- официальные правила и рекомендации соцсетей (ВКонтакте, Telegram, Дзен);
- исследования по SMM и вовлечённости аудитории (отчёты Mediascope, Brand Analytics);
- кейсы страховых компаний в соцсетях (анализ открытых аккаунтов);
- книги и статьи по копирайтингу для соцсетей (Анна Шуст «Пишите — сокращайте», Максим Ильяхов «Ясно, понятно»).

Лабораторная работа № 1

Тема «Составление самопрезентации для клиентов»

Цель работы

Сформировать у обучающихся навыки составления эффективной самопрезентации для взаимодействия с клиентами в сфере страховых услуг, позволяющей вызвать доверие, продемонстрировать профессионализм и подчеркнуть ценность предлагаемых решений.

Задачи работы

1. Изучить структуру и ключевые элементы успешной самопрезентации.
2. Освоить техники адаптации самопрезентации под разные целевые аудитории (частные клиенты, корпоративные клиенты, партнёры).
3. Научиться формулировать уникальное торговое предложение (УТП) в контексте страховых услуг.
4. Отработать навыки чёткого и лаконичного изложения информации о себе и своих компетенциях.
5. Развить способность подчёркивать выгоды для клиента в процессе самопрезентации.

6. Практиковать использование конкретных цифр и фактов для подтверждения профессионализма.
7. Освоить методы невербальной подачи при устной самопрезентации.
8. Научиться анализировать и корректировать самопрезентацию на основе обратной связи.

Методические рекомендации по выполнению работы

Этап 1. Теоретическая подготовка

- изучите структуру самопрезентации: «Кто я?», «Что я делаю?», «Какую пользу я могу принести?», «Какой результат я даю?»;
- ознакомьтесь с принципами формулирования УТП для страховых агентов;
- проанализируйте примеры успешных самопрезентаций в сфере страхования (видео, тексты, кейсы);
- изучите особенности целевой аудитории в страховании: частные клиенты (автовладельцы, домовладельцы), корпоративные клиенты (малый бизнес, крупные компании).

Этап 2. Анализ целевой аудитории

Выберите 2–3 типа клиентов для разных сценариев:

- частный клиент (например, автовладелец 30–45 лет, средний доход);
- корпоративный клиент (например, владелец малого бизнеса с автопарком);
- партнёр (например, представитель автосалона или банка).

Для каждого типа определите:

- основные потребности и боли;
- ключевые критерии выбора страхового агента;
- предпочтительный стиль общения.

Этап 3. Составление письменной самопрезентации

Создайте 3 варианта письменной самопрезентации (по 150–250 знаков с пробелами) для разных аудиторий. Включите:

- представление (имя, должность);
- сферу экспертизы (виды страхования);
- УТП (что отличает вас от других агентов);
- подтверждение опыта (годы работы, количество клиентов, успешные кейсы);

- призыв к действию (запишитесь на консультацию, оставьте заявку и т. д.).

Пример для частного клиента:

«Меня зовут Иван Петров, страховой агент с 7-летним опытом. Помогаю авто владельцам подобрать оптимальное КАСКО и ОСАГО с экономией до 20 % за счёт индивидуальных условий. За последний год оформил более 150 полисов без отказов. Оставьте заявку на бесплатную консультацию — подберу вариант под ваш бюджет!»

Этап 4. Разработка «лифтовой» презентации

Составьте короткий вариант самопрезентации (30–60 секунд) для спонтанного знакомства. Структура:

- имя и должность;
- суть услуги в 1–2 предложениях;
- УТП и выгода для клиента;
- контакт для продолжения общения.

Этап 5. Адаптация под каналы коммуникации

Адаптируйте одну из самопрезентаций под 3 канала:

- **устная** (для личной встречи или звонка): добавьте интонацию, паузы, ключевые акценты;
- **текстовая** (для соцсетей или email): включите хештеги, эмодзи (если уместно), ссылки;
- **визуальная** (для профиля в мессенджерах): создайте шаблон с фото, логотипом, кратким текстом.

Этап 6. Отработка устной подачи

Запишите видеoversию самопрезентации (60–90 секунд). Обратите внимание на:

- темп речи (средний, без спешки);
- интонацию (дружелюбная, уверенная);
- зрительный контакт (если видео);
- язык тела (осанка, жесты);
- произношение (чёткость, отсутствие слов-паразитов).

Этап 7. Получение и анализ обратной связи

Попросите 2–

3 одноклассников или коллег оценить вашу самопрезентацию по критериям:

- ясность и лаконичность;

- убедительность и доверие;
- соответствие целевой аудитории;
- запоминаемость УТП;
- качество невербальной подачи (для видео).

Оформите результаты в виде таблицы:

Критерий	Оценка (1–5)	Комментарии	Улучшения
...	...	...	...

Этап 8. Корректировка и финальная версия

Внесите правки на основе обратной связи. Подготовьте итоговый вариант самопрезентации в 3 форматах:

- письменный (текст для соцсетей и email);
- устный (сценарий для звонков и встреч);
- визуальный (шаблон для профиля).

Этап 9. Оформление отчёта

Подготовьте документ, включающий:

1. Титульный лист.
2. Введение (цель, задачи, описание ЦА).
3. 3 варианта письменной самопрезентации для разных аудиторий.
4. Текст «лифтовой» презентации.
5. Описание адаптации под 3 канала коммуникации.
6. Видеофайл или сценарий устной подачи.
7. Таблица с обратной связью и корректировками.
8. Итоговые версии самопрезентации в 3 форматах.
9. Заключение (выводы о наиболее эффективных элементах, сложности при составлении).
10. Список использованных источников (учебники по коммуникации, статьи по самопрезентации).

Этап 10. Защита работы

Подготовьтесь ответить на вопросы:

- Как ваша самопрезентация решает проблему клиента?
- Почему вы выбрали именно эти аргументы для УТП?
- Какие элементы самопрезентации наиболее важны для доверия клиента?

- Как вы будете обновлять самопрезентацию при изменении условий рынка?

Критерии оценки работы

- соответствие структуры самопрезентации общепринятым стандартам;
- чёткость формулировки УТП и выгоды для клиента;
- адаптация под целевую аудиторию и каналы коммуникации;
- использование фактов и цифр для подтверждения компетенций;
- качество устной подачи и невербальных элементов (для видео);
- обоснованность корректировок на основе обратной связи;
- аккуратность оформления отчёта и наглядных материалов.

Рекомендуемые источники

- учебники по деловой коммуникации и переговорам;
- статьи и кейсы по самопрезентации в продажах;
- официальные рекомендации страховых компаний по работе с клиентами;
- исследования по психологии восприятия информации.

ЗДАНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Для закрепления изученных тем, обучающимся необходимо решить ситуационные задачи и тестовые задания.

Задача 1. Выбор страхового продукта

Клиент владелец небольшого автопарка (5 легковых автомобилей) для каршеринга. Он хочет минимизировать расходы на страхование, но обеспечить защиту от основных рисков: ДТП, угон, повреждения третьими лицами.

Вопросы:

- Какие страховые продукты вы предложите клиенту? Обоснуйте выбор.
- Как объяснить клиенту преимущества комплексного подхода (например, сочетание ОСАГО и КАСКО)?
- Какие факторы (возраст водителей, регион эксплуатации, история убытков) повлияют на расчёт страховой премии?

- Составьте краткий скрипт разговора (5–7 реплик) для презентации вашего предложения.

Задача 2. Работа с возражениями

Клиент отказывается от КАСКО, аргументируя: «Это слишком дорого, а вероятность угона или серьёзного ДТП у меня низкая. ОСАГО достаточно».

Вопросы:

- Какие аргументы вы приведёте, чтобы показать ценность КАСКО для клиента? Приведите 2–3 конкретных примера возможных убытков без КАСКО.
- Как использовать технику «да, но...» для работы с этим возражением?
- Предложите альтернативу (например, КАСКО с франшизой) и объясните её преимущества.
- Составьте 2–3 фразы для завершения разговора с призывом к действию.

Задача 3. Урегулирование убытка

Клиент попал в ДТП. Он застрахован по ОСАГО и КАСКО (с франшизой 15 000 руб.). Ущерб автомобилю оценён в 85 000 руб., ущерб третьему лицу (пострадавший автомобиль) — 120 000 руб.

Вопросы:

- Объясните клиенту порядок действий при наступлении страхового случая (по шагам).
- Рассчитайте, какую сумму выплатит страховщик по КАСКО и ОСАГО.
- Какие документы необходимо предоставить для получения выплаты?
- Как проконсультировать клиента по срокам рассмотрения заявления и возможным задержкам?

Задача 4. Корпоративное страхование

Компания-перевозчик (10 грузовиков) хочет застраховать ответственность перед третьими лицами при перевозке опасных грузов. Клиент сомневается в необходимости дополнительного страхования сверх ОСАГО.

Вопросы:

- Какие риски не покрывает ОСАГО в данном случае? Приведите 2–3 примера.
- Предложите вид страхования (например, ДСАГО или страхование ответственности перевозчика) и обоснуйте его необходимость.

- Какие лимиты ответственности вы порекомендуете? Как они соотносятся с потенциальным ущербом?
- Составьте краткую памятку для клиента с перечнем покрываемых рисков и исключений.

Задача 5. Адаптация под целевую аудиторию

Молодой водитель (23 года, стаж 1 год) хочет оформить ОСАГО и КАСКО на новый автомобиль. Он ограничен в бюджете и ищет минимальные тарифы.

Вопросы:

- Какие программы лояльности или скидки можно предложить клиенту (на пример, телематика, безаварийная езда)?
- Как адаптировать презентацию КАСКО под потребности молодого водителя?
- Какие дополнительные услуги (аварийный комиссар, эвакуация) будут для него актуальны?
- Напишите 3–4 предложения для email-рассылки с предложением страховки.

Задача 6. Страхование предпринимательских рисков

Владелец автосервиса хочет застраховать оборудование и ответственность перед клиентами на случай некачественного ремонта.

Вопросы:

- Какие виды страхования вы порекомендуете (имущественное, профессиональной ответственности)?
- Какие риски следует включить в договор (поломка оборудования, травмы клиентов, ущерб их автомобилям)?
- Как рассчитать страховую сумму на основе стоимости оборудования и среднего чека?
- Подготовьте краткий чек-лист для клиента: «Что проверить перед подписанием договора».

Задача 7. Цифровые каналы взаимодействия

Клиент обратился через чат-бот страховой компании с вопросом: «Как оформить ОСАГО онлайн?».

Вопросы:

- Составьте пошаговый алгоритм действий для клиента (5–7 шагов).
- Какие данные и документы потребуются для оформления?
- Как обеспечить безопасность персональных данных при онлайн-подаче?
- Напишите скрипт для чат-бота (5реплик), который ответит на вопрос клиента и предложит помощь менеджера при необходимости.

Задача 8. Анализ потребностей

Клиент таксопарк (20 автомобилей). Он уже имеет ОСАГО, но хочет расширить защиту.

Вопросы:

- Какие вопросы вы зададите клиенту для выявления потребностей (тип авто, маршруты, средний пробег, история ДТП)?
- Какие страховые продукты предложите (КАСКО, страхование водителей, ДСАГО)?
- Как показать экономическую выгоду страхования (сравнение стоимости полиса и потенциального ущерба)?
- Подготовьте таблицу сравнения 2 страховых программы с указанием лимитов, тарифов и исключений.

Задача 9. Работа с жалобами

Клиент недоволен задержкой выплаты по КАСКО после ДТП. Он утверждает, что предоставил все документы 3 недели назад.

Вопросы:

- Как извиниться и успокоить клиента, не принимая на себя необоснованных обязательств?
- Какие шаги предпримете для проверки статуса его заявления?
- Что делать, если задержка вызвана внутренними процессами компании?
- Составьте шаблон ответа клиенту (email или телефонный скрипт) с объяснением ситуации и сроками решения.

Задача 10. Презентация нового продукта

Страховая компания запустила полис «КАСКО для каршеринга» с покрытием угона, повреждений и ответственности перед пассажирами.

Вопросы:

- Определите целевую аудиторию для этого продукта.
- Какие 3–4 ключевые выгоды выделите в презентации?

- Как продемонстрировать ценность продукта на примере (например, расчёт стоимости ущерба без страховки и со страховкой)?
- Составьте структуру короткой презентации (5–7 пунктов) для партнёров (каршеринговые компании).

Критерии оценки решения задач:

- полнота анализа ситуации;
- корректность выбора страховых продуктов;
- обоснованность аргументов и расчётов;
- грамотность формулировок и клиентоориентированность;
- соответствие законодательству РФ (ГК РФ, ФЗ «Об ОСАГО» и т. д.);
- практическая применимость предложенных решений.

2. Тестовое задание

1. Какой вид страхования является обязательным для владельцев транспортных средств в РФ?

- КАСКО;
- ДСАГО;
- ОСАГО;
- страхование водителя от несчастных случаев.

3. Что означает термин «франшиза» в страховании?

- размер страховой премии;
- часть ущерба, не возмещаемая страховщиком;
- срок действия договора;
- комиссия страхового агента.

4. Какой документ подтверждает заключение договора страхования?

- страховой акт;
- страховой полис;
- заявление на страхование;
- квитанция об оплате.

5. При страховании имущества страховая сумма не может превышать:

- рыночной стоимости имущества на момент заключения договора;
- оценочной стоимости имущества через год;
- суммы, указанной страхователем по своему усмотрению;
- лимита, установленного страховой компанией без учёта стоимости имущества.

6. Что является объектом страхования при страховании предпринимательских рисков?

- жизнь и здоровье предпринимателя;
- имущество предпринимателя;
- возможные убытки от предпринимательской деятельности;
- репутация компании.

7. Какой риск не относится к предпринимательским рискам?
 - а) риск неполучения ожидаемых доходов;
 - б) риск возникновения гражданской ответственности;
 - в) риск стихийных бедствий;
 - г) кредитный риск.
8. Что такое «Зелёная карта» в автомобильном страховании?
 - а) полис ОСАГО для РФ;
 - б) международная система страхования автогражданской ответственности;
 - в) программа лояльности страховой компании;
 - г) вид КАСКО.
9. При страховании имущества физических лиц не покрывается ущерб, причинённый в результате:
 - а) пожара;
 - б) стихийного бедствия;
 - в) умышленного действия страхователя;
 - г) кражи.
10. Какой фактор не влияет на стоимость полиса КАСКО?
 - а) марка и модель автомобиля;
 - б) возраст и стаж водителя;
 - в) цвет автомобиля;
 - г) регион регистрации транспортного средства.
11. Что такое страховой случай?
 - а) событие, которое может произойти в будущем;
 - б) совершившееся событие, предусмотренное договором страхования;
 - в) расчёт страховой премии;
 - г) подписание договора страхования.

4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основные издания

1. Основы страхового дела : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. П. Хоминич [и др.] ; под редакцией И. П. Хоминич, Е. В. Дик.. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/433601>.
2. Организация страхового дела : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. П. Хоминич [и др.] ; под редакцией И. П. Хоминич, Е. В. Дик.. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 230 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/433602>.
3. Страховое дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / ответственный редактор А. Ю. Анисимов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 218 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/452830>.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Скамай, Л. Г. Страхование дело :учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. Г. Скамай. — 4-е изд., перераб. и доп. —Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 322 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/450900>.
2. Мазаева, М. В. Страхование дело : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. В. Мазаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 135 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/453525>
3. Тарасова, Ю. А. Страхование дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. А. Тарасова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 235 с. — (Профессиональное образование). — URL: <https://urait.ru/bcode/452484>].
4. Российская экономика/журнал.
5. Страхование дело/журнал.
6. Финансовое право/журнал.
7. Финансы и кредит/журнал.
8. Экономист/журнал
9. Официальный сайт БанкаРоссии [Электронный ресурс] URL: <http://www.cbr.ru/finmarkets/>.
10. Официальный сайт Рейтингового агентства «Эксперт РА» [Электронный ресурс] URL: <http://raexpert.ru/researches/insurance/>.
11. Официальный сайт Интернет-портала «Страхование сегодня» [Электронный ресурс] URL: <http://www.insur-info.ru/freshest/>
12. Воздушный Кодекс РФ от 19 марта 1997 года.
13. Гражданский Кодекс РФ.
14. Кодекс торгового мореплавания от 30 апреля 1999 года № 81- ФЗ.
15. О жилищных кредитах: Указ Президента РФ от 10 июня 1994 года №1180.
16. О налоговых органах: Федеральный закон от 21 марта 1991 г. № 943-1.
17. О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций: Федеральный закон от 25 февраля 1999 года № 40-ФЗ.
18. О полиции: о Федеральный закон т 7 февраля 2011 г. № 3- ФЗ.
19. О прокураторе: о Федеральный закон т 17 января 1992 г. № 2202- 1.
20. О промышленной безопасности опасных производственных объектов: Федеральный закон от 21 июля 1997 года № 116-ФЗ.
21. О статусе военнослужащих: Федеральный закон от 27 мая 1998 г. № 76- ФЗ
22. О статусе судей в РФ: Федеральный закон от 26 июня 1992 г. № 3132-1.
23. Об аудиторской деятельности: Федеральный закон от 30 декабря 2008 года № 307-ФЗ.
24. Об ипотеке (залоге недвижимости): Федеральный закон от 16 июля

1998 г. № 102-ФЗ.

25. Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний: Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 125-ФЗ.

26. Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств: Федеральный закон от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ.

27. Об организации страхового дела в РФ: Федеральный закон от 27.11.1992 № 4015-1.

28. Об основах обязательного социального страхования: Федеральный закон от 16 июля 1999 г. № 165-ФЗ.

29. Об основах туристской деятельности в РФ: Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ.

30. Об оценочной деятельности в РФ: Федеральный закон от 29 июля 1998 года № 135-ФЗ.

31. Положение ЦБ «О порядке формирования средств страховых резервов по страхованию жизни» № 556-П от 16.11.2016.

32. Положение ЦБ «О порядке формирования средств страховых резервов по страхованию иному, чем страхование жизни» № 557-П от 16.11.2016.

33. Об утверждении правил обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств: Постановление Правительства РФ от 7 мая 2003 г. № 263.

34. Об утверждении страховых тарифов по обязательному страхованию ответственности специализированного депозитария и управляющих компаний, их структуры и порядка их применения при определении размера страховой премии по договору обязательного страхования ответственности: Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2003 г. № 560.

35. Об электроэнергетике: Федеральный закон от 26 марта 2003 года № 35-ФЗ.

36. Положение о комитете финансового надзора Банка России: Решение Совета директоров ЦБР от 30 августа 2013 года № 18.

37. Таможенный Кодекс Таможенного Союза.

38. Трудовой Кодекс: Федеральный закон от 30 декабря 2001 № 197-ФЗ. [Основное издание].

