



**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.06 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

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 *«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»* для обучающихся среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование 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 2026 г. №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.....	57

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Междисциплинарный курс МДК.06.01 «Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой» является составной частью профессионального модуля *ПМ.06 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*.

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.06.01 «Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой» – освоение обучающимися практических навыков в консультировании клиентов по страховым продуктам, заключению договоров страхования и порядку действий при оформлении страхового случая, оформлении различных видов договоров страхования, страховой документации.

Задачи междисциплинарного курса МДК 06.01 Выполнение работ по должности служащего 20034 Агент страховой:

- научиться устанавливать контакт с клиентами;
- изучить права и обязанности страхового агента;
- правильно заполнять страховую документацию.

2. ТЕМЫ И ИХ КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1.1. Правовые аспекты агентских продаж

Нормативно-правовая база деятельности страхового агента. Понятие и форма агентского договора. Права и обязанности сторон (страхового агента и принципала). Ключевые условия агентского договора. Особенности агентских продаж в страховании. Ответственность сторон и риски. Документооборот и отчетность. Ограничения и запреты для страхового агента. Расторжение агентского договора.

Тема 1.2. Методические аспекты агентских продаж

Понятие и цели агентских продаж. Этапы агентских продаж. Методы и инструменты продаж. Техники коммуникации. Планирование и организация работы агента. Особенности продаж разных страховых продуктов. Оценка эффективности агентских продаж. Типичные ошибки агентов.

Тема 1.3. Анализ эффективности агентского канала продаж

Понятие эффективности агентского канала продаж. Ключевые показатели эффективности (KPI). Качественные показатели. Методы сбора данных для анализа. Инструменты анализа. Факторы, влияющие на эффективность агентского канала. Этапы анализа эффективности. Типичные проблемы и пути их решения. Отчетность и визуализация результатов. Критерии успешной оптимизации.

Тема 1.4. Учет и планирование агентской сети

Понятие и цели учета и планирования агентской сети. Объекты учета в агентской сети. Формы и методы учета. Планирование агентской сети. Ключевые показатели для планирования. Инструменты планирования и учета. Организация документооборота. Контроль и корректировка планов. Типичные проблемы и пути их решения. Отчетность и аналитика.

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. Правовые аспекты агентских продаж

Контрольные вопросы

1. Какие основные нормативные акты регулируют деятельность страхового агента в РФ? Перечислите не менее 5 документов.
2. Какую роль играет Гражданский кодекс РФ (глава 52) в регулировании агентских отношений?
3. Какие положения ФЗ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (№ 4015-1) непосредственно касаются работы страхового агента?
4. Как ФЗ «О персональных данных» (№ 152-ФЗ) влияет на работу страхового агента? Приведите 2–3 примера.
5. Какие права потребителей страховых услуг защищает Закон «О защите прав потребителей» (№ 2300-1)?
6. Дайте определение агентского договора согласно ст. 1005 ГК РФ.
7. В каких формах может действовать страховой агент по агентскому договору? Приведите примеры для каждой формы.
8. Какие обязательные условия должны быть прописаны в агентском договоре? Перечислите 5–7 ключевых пунктов.
9. Какова форма агентского договора? Требуется ли его нотариальное удостоверение или госрегистрация?
10. Может ли агент привлекать субагентов? Какие условия для этого предусмотрены законом?
11. Перечислите основные обязанности страхового агента по агентскому договору.
12. Какие обязанности несёт принципал (страховая компания) перед агентом?
13. В чём заключается обязанность агента по предоставлению отчётности? Какие документы и в какие сроки он должен предоставлять?
14. Какие сведения агент обязан сохранять в тайне? Приведите 3 примера конфиденциальной информации.
15. В каких случаях принципал обязан возместить расходы агента?
16. а какие действия агент может нести ответственность перед принципалом? Приведите 3 конкретных примера.

17. Какие риски возникают для агента при превышении полномочий?
18. Что такое переквалификация агентского договора налоговыми органами? К каким последствиям это может привести?
19. Какие меры предосторожности должен соблюдать агент, чтобы избежать обвинений в разглашении конфиденциальной информации?
20. Как агент может минимизировать риски споров о размере вознаграждения?
21. Какие документы оформляются при заключении договора страхования с клиентом? Перечислите полный пакет.
22. Каков порядок передачи страховых взносов от клиента к принципалу? Какие документы фиксируют этот процесс?
23. Какие документы агент должен предоставить принципалу для подтверждения выполнения своих обязательств?
24. Каковы сроки хранения документов по агентским продажам? На основании какого нормативного акта?
25. Какие ошибки в оформлении документов могут привести к признанию сделки недействительной?

Практические работы и лабораторные работы

Практическая работа №1

Тема «Анализ изменений нормативных правовых актов в сфере страхования»

Цель задания

Сформировать у студентов навыки анализа изменений в нормативно-правовых актах, регулирующих страховую деятельность, и оценки их влияния на практику страхования. Научить выявлять ключевые тенденции в развитии страхового законодательства, а также применять актуальные нормы в конкретных ситуациях.

Задачи задания

1. **Изучить основные источники страхового законодательства** (Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации», Гражданский кодекс РФ, нормативные акты Банка России и др.).
2. **Выявить и систематизировать изменения** в нормативных актах за определённый период (например, за последний год или несколько лет).
3. **Проанализировать причины и цели** внесённых изменений.
4. **Оценить влияние изменений** на деятельность страховых организаций, права страхователей и другие аспекты страховой деятельности.
5. **Сформировать навыки работы с правовыми базами данных** (например, КонсультантПлюс, Гарант) и официальными источниками информации.
6. **Развить умение формулировать выводы** на основе анализа нормативных актов и их изменений.

Методические рекомендации

1. Выбор периода и источников анализа.

- Определите период, за который необходимо проанализировать изменения (например, с 2023 по 2026 год).

- Используйте официальные источники: публикации на сайте Банка России, правовые базы данных, официальные издания (например, «Российская газета»).

2. Идентификация изменений.

- Найдите нормативные акты, регулирующие страховую деятельность, и их редакции за выбранный период.
- Используйте функции сравнения редакций в правовых базах данных.
- Особое внимание уделите изменениям в ключевых документах: Закону «Об организации страхового дела в Российской Федерации», федеральным законам об отдельных видах страхования (ОСАГО, ОМС и др.), указаниям Банка России.

3. Анализ причин и целей изменений.

- Изучите пояснительные записки к законопроектам, официальные комментарии регуляторов.
- Рассмотрите контекст изменений: экономические, социальные или технологические факторы, которые могли повлиять на внесение поправок.

4. Оценка влияния изменений.

- Проанализируйте, как изменения затрагивают права и обязанности страховщиков, страхователей, других участников рынка.
- Рассмотрите влияние на конкретные виды страхования (добровольное, обязательное, страхование жизни, имущественное страхование и т. д.).
- Оцените, как изменения могут повлиять на финансовую устойчивость страховых компаний, качество услуг, защиту прав потребителей.

5. Оформление результатов.

- Представьте результаты в виде отчёта, таблицы или презентации.
- В отчёте укажите: перечень проанализированных актов, ключевые изменения, их причины и последствия.
- Можно включить примеры из практики (если доступны), иллюстрирующие влияние изменений.

6. Дополнительные задания:

- Сравнить изменения в российском страховом законодательстве с международными тенденциями.
- Подготовить краткую аналитическую записку с рекомендациями для страховой компании по адаптации к новым нормам.
- Рассмотреть конкретный кейс (например, изменение правил ОСАГО) и проанализировать его последствия для участников рынка.

Пример структуры отчёта

1. **Титульный лист.**
2. **Оглавление.**
3. **Введение:** цель и задачи анализа, выбранный период.
4. **Основная часть:**

- перечень проанализированных нормативных актов;
 - таблица с изменениями (дата, акт, суть изменения, предполагаемая цель);
 - анализ влияния изменений на страховую деятельность;
 - выводы.
5. **Приложения:** копии нормативных актов или ссылки на них.

Практическая работа №2

Тема «Комбинирование видов страхования исходя из потребностей клиента»

Цель работы

Сформировать у обучающихся навыки анализа потребностей клиента и подбора оптимальных комбинаций страховых продуктов, обеспечивающих комплексную защиту интересов страхователя с учётом его индивидуальных особенностей и финансовых возможностей.

Задачи работы

1. Научиться выявлять и систематизировать риски, характерные для конкретного клиента (физического или юридического лица).
2. Освоить методику подбора страховых продуктов для покрытия выявленных рисков.
3. Отработать навыки комбинирования различных видов страхования в единый пакет услуг.
4. Научиться рассчитывать совокупную страховую премию при комбинированном страховании.
5. Освоить аргументацию при презентации комбинированного страхового решения клиенту.
6. Развить навыки составления индивидуальных страховых программ с учётом бюджета клиента.

Методические рекомендации

Этап 1. Сбор информации о клиенте

Проведите «интервью» с клиентом (используйте предложенный кейс или разработайте собственный):

- выясните основные характеристики клиента (возраст, род занятий, семейное положение, доход — для физлиц; сфера деятельности, размер бизнеса, активы — для юрлиц);
- определите ключевые ценности и приоритеты клиента;
- выявите основные риски, которым подвержен клиент.

Этап 2. Анализ рисков

Составьте таблицу выявленных рисков с их классификацией:

- личные риски (здоровье, жизнь, трудоспособность);
- имущественные риски (недвижимость, транспорт, другое имущество);
- финансовые риски (потеря дохода, непредвиденные расходы);
- риски ответственности (гражданская ответственность).

Этап 3. Подбор страховых продуктов

Для каждого выявленного риска подберите соответствующий вид страхования:

- личное страхование (жизни, здоровья, от несчастных случаев);
- имущественное страхование (недвижимости, транспорта, оборудования);
- страхование ответственности (автогражданской, профессиональной);
- финансовое страхование (доходов, кредитов).

Этап 4. Комбинирование страховых решений

Сформируйте 2–3 варианта комбинированных страховых программ:

- базовый пакет (минимальная необходимая защита);
- оптимальный пакет (сбалансированное покрытие основных рисков);
- расширенный пакет (комплексная защита с дополнительными опциями).

Этап 5. Расчёт стоимости

Рассчитайте страховую премию для каждого варианта комбинации:

- используйте актуальные тарифы страховых компаний;
- учитывайте возможные скидки за пакетное страхование;
- сравните стоимость отдельных полисов и комбинированного решения.

Этап 6. Презентация решения клиенту

Подготовьте аргументацию для каждого варианта:

- подчеркните преимущества комбинированного подхода;
- покажите экономию при пакетном страховании;
- объясните, какие риски покрывает каждый продукт в комбинации;
- предложите гибкие варианты оплаты (рассрочка, дифференцированные платежи).

Порядок выполнения задания

1. Получите кейс клиента (предоставляется преподавателем) или разработайте собственный сценарий.
2. Заполните таблицу выявления рисков на основе данных клиента.
3. Подберите 3–5 видов страхования, подходящих для защиты от выявленных рисков.
4. Сформируйте три варианта комбинированных страховых программ.
5. Рассчитайте стоимость каждой программы.
6. Составьте сравнительную таблицу вариантов по параметрам:
 - покрываемые риски;
 - страховая сумма;
 - стоимость;
 - дополнительные преимущества.
7. Подготовьте краткую презентацию (5–7 пунктов) для представления оптимального варианта клиенту.
8. Продумайте ответы на возможные возражения клиента.

Пример кейса для работы

Клиент: семья из 3 человек (муж 35 лет, жена 32 года, ребёнок 5 лет).

Доход: совместный доход 120 000 руб./мес.

Активы: квартира (ипотека), автомобиль, дача.

Потребности: защита семьи и имущества, финансовая стабильность при непредвиденных обстоятельствах.

Задание:

1. Выявите основные риски для этой семьи.
2. Подберите комбинацию страховых продуктов (3–4 вида страхования).
3. Рассчитайте примерную стоимость комбинированного пакета.
4. Обоснуйте выбор именно этой комбинации.

Требования к оформлению результатов

Отчёт по практической работе должен содержать:

1. Описание клиента (кейса).
2. Таблицу выявленных рисков и их классификации.
3. Перечень подобранных страховых продуктов с обоснованием выбора.
4. Три варианта комбинированных программ с расчётом стоимости.
5. Сравнительную таблицу вариантов.
6. Краткую презентацию оптимального решения (5–7 пунктов).
7. Выводы с обоснованием эффективности комбинированного подхода для данного клиента.

Критерии оценки

- полнота выявления рисков клиента;
- корректность подбора страховых продуктов;
- обоснованность комбинирования видов страхования;
- точность расчётов страховой премии;
- убедительность аргументации при презентации решения;
- качество оформления отчёта;
- способность ответить на дополнительные вопросы.

Тема 1.2. Методические аспекты агентских продаж

Контрольные вопросы

1. Что такое агентские продажи в страховании? Дайте определение.
2. Каковы основные цели агентских продаж для страховой компании?
3. Перечислите ключевые этапы процесса агентских продаж. Кратко охарактеризуйте каждый этап.
4. В чём заключается роль страхового агента на этапе установления контакта с клиентом?
5. Какие виды продаж (по способу взаимодействия) используются в агентской деятельности? Приведите примеры для каждого вида.

6. Какие методы продаж наиболее эффективны для страховых агентов? Обоснуйте ответ.
7. Перечислите основные инструменты, которые использует страховой агент в работе. Как они помогают повысить эффективность продаж?
8. Что такое CRM-система и какую роль она играет в агентских продажах?
9. Как калькуляторы расчёта страховых тарифов помогают в работе агента? Приведите пример расчёта.
10. Что такое скрипты разговоров? Для чего они нужны страховому агенту?
11. Опишите технику «свойство — преимущество — выгода». Приведите пример её применения при продаже полиса КАСКО.
12. Какие типы вопросов (открытые/закрытые) эффективнее использовать на разных этапах продаж? Приведите по 2 примера для каждого типа.
13. Как правильно работать с возражениями клиента? Опишите алгоритм действий.
14. Какие приёмы активного слушания должен использовать страховой агент? Приведите 3 примера фраз, демонстрирующих активное слушание.
15. В чём особенность презентации страхового продукта для физического и юридического лица? Сравните подходы.
16. Какие цели должен ставить перед собой страховой агент при планировании своей работы?
17. Как составить эффективный график встреч и звонков? Какие факторы нужно учитывать?
18. Что такое KPI в агентских продажах? Перечислите 5 ключевых показателей эффективности работы страхового агента.
19. Как рассчитать конверсию продаж? Приведите формулу и пример расчёта.
20. Какие каналы привлечения клиентов наиболее эффективны для страхового агента? Обоснуйте выбор 2–3 каналов.
21. В чём заключаются особенности продаж ОСАГО? Какие аргументы наиболее убедительны для клиента?
22. Как продать полис КАСКО клиенту, который считает его слишком дорогим? Предложите 2–3 варианта решения.
23. Какие риски покрывает страхование имущества? Как объяснить это клиенту простым и словами?
24. В чём специфика продаж страхования предпринимательских рисков? Какие потребности бизнеса закрывает этот продукт?
25. Как адаптировать подход к продаже страховки для молодой семьи и пенсионера? Сравните стратегии.
26. Почему важно заниматься послепродажным сопровождением клиентов? Приведите 3 причины.
27. Какие действия должен предпринять агент после заключения договора страхования? Составьте чек-лист из 5 пунктов.
28. Что такое индекс NPS? Как он помогает оценить лояльность клиентов?
29. Как агент может повысить уровень удержания клиентов? Предложите 3 практических способа.
30. Какие ошибки агента могут привести к потере доверия клиента? Приведите 2–3 примера и способы их предотвращения.
31. Как провести анализ эффективности своей работы за месяц? Какие данные нужно собирать и проанализировать?
32. Что показывает воронка продаж? Как её использовать для улучшения результатов?
33. Что такое ABC-анализ в контексте агентских продаж? Как его применить для ранжирования клиентов или агентов?

Практическая работа №1

Тема «Осмотр виртуального объекта страхования и предварительная оценка риска»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки осмотра объекта страхования (в виртуальной среде) и проведения предварительной оценки страховых рисков, включая идентификацию потенциальных угроз, определение степени уязвимости объекта и расчёт базовых параметров страхования.

Задачи работы

1. Освоить методику осмотра объекта страхования с использованием виртуальных инструментов (3D-модели, фото- и видеоматериалы, цифровые планы).
2. Научиться выявлять и классифицировать риски, связанные с конкретным объектом страхования.
3. Отработать навыки заполнения акта осмотра виртуального объекта.
4. Освоить алгоритм предварительной оценки риска для целей страхования.
5. Научиться определять базовые параметры страхового покрытия (страховая сумма, тариф, франшиза) на основе результатов осмотра.
6. Развить навыки составления рекомендаций по снижению рисков для страхователя.

Методические рекомендации

Этап 1. Подготовка к осмотру

- Изучите документацию по объекту (технические паспорта, планы, предыдущие акты осмотра).
- Определите вид страхования (имущественное, строительно-монтажное, страхование недвижимости и т. д.).
- Подготовьте чек-лист для осмотра (перечень параметров, которые нужно проверить).

Этап 2. Виртуальный осмотр объекта

Используйте предоставленные материалы:

- 3D-модель объекта (изучите планировку, конструктивные особенности);
- фото- и видеоматериалы (оцените состояние конструкций, коммуникаций, наличие защитных систем);
- цифровые планы и схемы (расположение противопожарных систем, сигнализации и т. д.);
- данные о местоположении объекта (климат, сейсмическая активность, близость к водоемам и пр.).

Этап 3. Выявление и классификация рисков

Составьте таблицу рисков:

Тип риска	Описание	Вероятность (низкая/средняя/высокая)	Потенциальный ущерб
Природные	Наводнение, пожар, землетрясение		
Техногенные	Авария коммуникаций, короткое замыкание		
Антропогенные	Кража, вандализм, ошибки персонала		

Этап 4. Оценка состояния объекта

Оцените по шкале от 1 до 5 (1 — критическое состояние, 5 — отличное):

- состояние несущих конструкций;
- наличие и работоспособность систем безопасности (пожарная сигнализация, видеонаблюдение);
- уровень защищённости от внешних угроз;
- соблюдение норм эксплуатации.

Этап 5. Расчёт базовых параметров страхования

На основе данных осмотра определите:

- страховую сумму (с учётом рыночной стоимости объекта);
- базовый тариф (по нормативам страховой компании);
- размер франшизы (если применимо);
- особые условия страхования (например, повышенные тарифы для зон повышенного риска).

Этап 6. Составление рекомендаций

Предложите 3–5 мер по снижению выявленных рисков:

- установка дополнительных систем безопасности;
- проведение профилактического ремонта;
- изменение режима эксплуатации;
- обучение персонала правилам безопасности.

Этап 7. Оформление результатов

Заполните акт осмотра виртуального объекта, включающий:

- дату и способ осмотра (виртуально);
- описание объекта (тип, площадь, адрес/локация в виртуальной среде);
- выявленные риски и их оценку;
- параметры страхового покрытия;
- рекомендации по снижению рисков;
- подпись «осматривающего» (студента).

Порядок выполнения задания

1. Получите кейс с описанием виртуального объекта и набором материалов для осмотра (3D-модель, фото, планы).
2. Заполните чек-лист осмотра, отметив все ключевые параметры.
3. Составьте таблицу рисков с их классификацией и оценкой.
4. Рассчитайте базовую страховую сумму и тариф.
5. Сформулируйте рекомендации по минимизации рисков.
6. Оформите акт осмотра по предложенному шаблону.
7. Подготовьте краткий отчёт (1–2 страницы) с выводами:
 - основные выявленные риски;
 - обоснование выбранных параметров страхования;
 - эффективность предложенных мер снижения рисков.

Пример кейса для работы

Объект: офисное здание (3 этажа, площадь 1 500 м²), расположенное в городской черте.

Материалы для осмотра:

- 3D-модель здания с планировкой этажей;
- фото фасадов и внутренних помещений;
- план расположения пожарной сигнализации и системы видеонаблюдения;
- данные о климате региона и статистике ЧС за последние 5 лет.

Задание:

1. Проведите виртуальный осмотр объекта.
2. Выявите не менее 5 рисков (разных типов).
3. Оцените состояние объекта по 5-балльной шкале.
4. Рассчитайте страховую сумму (исходя из стоимости 80 000 руб./м²) и базовый тариф (0,3 % от страховой суммы).
5. Предложите 3 меры по снижению рисков.
6. Заполните акт осмотра.

Требования к оформлению результатов

Отчёт по практической работе должен содержать:

1. Чек-лист осмотра с отметками по каждому параметру.
2. Таблицу выявленных рисков с оценкой вероятности и ущерба.
3. Расчёт страховой суммы и тарифа.
4. Акт осмотра виртуального объекта (шаблон предоставляется преподавателем).
5. Рекомендации по снижению рисков (3–5 пунктов).
6. Выводы с обоснованием выбранных параметров страхования и эффективности предложенных мер.

Критерии оценки

- полнота осмотра объекта (учёт всех ключевых параметров);
- корректность классификации и оценки рисков;
- точность расчётов страховой суммы и тарифа;
- обоснованность рекомендаций по снижению рисков;
- качество оформления акта осмотра и отчёта;
- способность аргументированно ответить на вопросы по результатам работы.

Практическая работа №2

Тема «Переговорный процесс с клиентами с целью заключения (продлонгации) договора страхования»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки ведения переговоров с клиентами для у спешного заключения или продлонгации договора страхования, включая выявление потребностей клиента, работу с возражениями и оформление сделки.

Задачи работы

1. Освоить алгоритм подготовки к переговорам с клиентом (сбор информации, постановка целей, планирование аргументов).
2. Научиться выявлять потребности клиента и адаптировать предложение под его запросы.
3. Отработать техники эффективной коммуникации и аргументации в ходе переговоров.
4. Освоить методы работы с возражениями клиента и способы их преодоления.
5. Научиться грамотно презентовать страховые продукты, подчёркивая их выгоды для клиента.
6. Закрепить навыки оформления договора страхования (или продлонгации) по итогам переговоров.
7. Развить умение фиксировать договорённости и планировать последующие шаги взаимодействия с клиентом.

Методические рекомендации

Этап 1. Подготовка к переговорам

- Соберите предварительную информацию о клиенте (для физлиц: возраст, род занятий, семейное положение, активы; для юрлиц: сфера деятельности, размер бизнеса, ключевые риски).
- Определите цель переговоров (заключение нового договора, продлонгация, расширение покрытия).
- Подготовьте пакет предложений (2–3 варианта страховых программ с разными условиями).
- Составьте список вопросов для выявления потребностей клиента.
- Продумайте возможные возражения и заготовьте ответы на них.

Этап 2. Установление контакта и выявление потребностей

- Начните разговор с приветствия и краткого представления себя и компании.
- Используйте открытые вопросы для выявления потребностей:
 - «Какие риски вас беспокоят больше всего?»
 - «Что для вас наиболее важно при выборе страховой защиты?»
- Применяйте активное слушание (кивки, уточняющие вопросы, перефразирование).
- Фиксируйте ключевые потребности клиента.

Этап 3. Презентация страхового продукта

- Свяжите характеристики продукта с потребностями клиента, используя технику «свойство — преимущество — выгода»:
 - Свойство: «Этот полис включает круглосуточную поддержку ассистанс-службы».
 - Преимущество: «Вы сможете получить помощь в любой точке мира».
 - Выгода: «Это сэкономит ваше время и нервы в экстренной ситуации».
- Используйте наглядные материалы (брошюры, калькуляторы расчёта, графики).
- Приводите примеры из практики (без раскрытия конфиденциальной информации).

Этап 4. Работа с возражениями

- Применяйте алгоритм:
 1. Примите возражение («Я понимаю вашу озабоченность...»).
 2. Задайте уточняющий вопрос («Что именно вас смущает в условиях?»).
 3. Приведите контраргумент, опираясь на потребности клиента.
 4. Получите подтверждение («Теперь вам стало понятнее?»).
- Примеры типичных возражений и ответов:
 - Возражение: «Это слишком дорого».
 - Ответ: «Давайте рассмотрим базовый вариант с минимальным покрытием — он будет доступнее».

Этап 5. Завершение сделки

- Подведите итоги переговоров: кратко повторите условия, которые устраивают клиента.
- Предложите оформить договор: «Готовы оформить полис сейчас? Это займёт 10 минут».
- Помогите заполнить документы, ответьте на последние вопросы.
- Согласуйте дальнейшие шаги (оплата, выдача полиса, последующие контакты).

Этап 6. Фиксация результатов

- Запишите итоги переговоров в CRM-системе или отчёт.
- Отметьте:
 - выявленные потребности клиента;
 - предложенные варианты страхования;
 - возражения и способы их разрешения;
 - статус сделки (заключена/на согласовании/отклонена).

Порядок выполнения задания

1. Получите кейс клиента (предоставляется преподавателем) или разработайте собственный сценарий.
2. Подготовьте план переговоров:
 - список вопросов для выявления потребностей;
 - 2–3 варианта страховых предложений;
 - ответы на 3–4 возможных возражения.
3. Проведите имитацию переговоров (в парах или с преподавателем):
 - разыграйте диалог от приветствия до завершения сделки;
 - запишите ключевые моменты разговора.
4. Заполните шаблон договора страхования (или дополнительного соглашения о пролонгации).
5. Составьте краткий отчёт (1–2 страницы) с анализом переговоров:
 - какие потребности клиента удалось выявить;
 - какие аргументы оказались наиболее убедительными;
 - как были преодолены возражения;
 - что можно улучшить в следующий раз.

Пример кейса для работы

Клиент: автовладелец, 45 лет, использует машину для поездок на работу и путешествий.

Ситуация: истекает срок действия полиса КАСКО. Клиент сомневается в необходимости продления из-за высокой стоимости.

Задание:

1. Проведите переговоры с целью пролонгации договора КАСКО.
2. Выявите ключевые опасения клиента.
3. Предложите 2 варианта условий (стандартный и экономичный).
4. Преодолейте возражение «Слишком дорого».
5. Оформите дополнительное соглашение о пролонгации.

Требования к оформлению результатов

Отчёт по практической работе должен содержать:

1. План переговоров (вопросы, предложения, ответы на возражения).
2. Расшифровку (краткий конспект) имитации диалога.
3. Заполненный шаблон договора/соглашения о пролонгации.
4. Анализ переговоров:
 - эффективность использованных техник;
 - ошибки и способы их исправления;
 - рекомендации по улучшению переговорного процесса.
5. Выводы: удалось ли достичь цели переговоров и почему.

Критерии оценки

- полнота подготовки к переговорам (учёт потребностей клиента, варианты предложений);
- корректность применения техник коммуникации (активное слушание, аргументация);

- убедительность работы с возражениями;
- качество презентации страхового продукта;
- правильность оформления договора/соглашения;
- обоснованность выводов в отчёте;
- способность ответить на дополнительные вопросы по результатам работы.

Практическая работа № 3

Тема «Операции по заключению договоров страхования и другой страховой документации по различным видам страхования»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки оформления страховой документации при заключении договоров по различным видам страхования, включая расчёт страховых тарифов, премий и заполнение типовых форм документов.

Задачи работы

1. Изучить структуру и содержание договора страхования для разных видов страхования (имущественное, личное, ОСАГО, КАСКО и т. д.).
2. Освоить методику расчёта страховой премии на основе страховых тарифов и условий договора.
3. Научиться заполнять типовые формы страховой документации: заявление о страховании, договор, полис, правила страхования.
4. Отработать навыки оформления дополнительных документов: актов осмотра, соглашений о франшизе, дополнительных соглашений к договору.
5. Освоить порядок регистрации и учёта страховых договоров в системе учёта страховой компании.
6. Развить умение консультировать клиента по условиям договора и разъяснять особенности страховой защиты.
7. Закрепить знания нормативных требований к оформлению страховой документации.

Методические рекомендации

Этап 1. Подготовка к оформлению договора

- Изучите нормативные акты, регулирующие конкретный вид страхования (ГК РФ, ФЗ «Об организации страхового дела», правила страхования компании).
- Определите вид страхования и объект страхования (недвижимость, автомобиль, жизнь и здоровье и т. д.).
- Соберите необходимые данные от клиента: паспортные данные (для физлиц), реквизиты (для юрлиц), характеристики объекта страхования.
- Рассчитайте страховую сумму и тариф с учётом факторов риска.

Этап 2. Заполнение заявления о страховании

- Заполните форму заявления, указав:
 - данные страхователя и выгодоприобретателя;
 - описание объекта страхования;

- запрашиваемые условия страхования (сроки, покрытие, франшиза);
- сведения о предыдущих страховых случаях (если требуются).

Этап 3. Составление договора страхования

- Включите обязательные разделы:
 - предмет договора;
 - объект страхования;
 - страховые риски;
 - страховая сумма и премия;
 - срок действия договора;
 - права и обязанности сторон;
 - порядок уплаты страховой премии;
 - порядок урегулирования убытков;
 - форс-мажорные обстоятельства;
 - реквизиты и подписи сторон.

Этап 4. Оформление страхового полиса

- Внесите в полис:
 - номер и дату выдачи;
 - данные страхователя;
 - описание застрахованного объекта;
 - перечень страховых рисков;
 - страховую сумму;
 - размер страховой премии;
 - срок действия полиса;
 - особые условия (франшиза, ограничения);
 - подпись уполномоченного лица и печать компании.

Этап 5. Дополнительные документы

- При необходимости оформите:
 - акт осмотра объекта страхования;
 - соглашение о франшизе;
 - дополнительное соглашение к договору (при изменении условий);
 - квитанцию об оплате страховой премии.

Этап 6. Регистрация и учёт договора

- Занесите данные о договоре в реестр страховых полисов компании.
- Убедитесь, что все документы подписаны и заверены должным образом.
- Передайте клиенту комплект документов (договор, полис, правила страхования, квитанция об оплате).

Этап 7. Консультирование клиента

- Разъясните клиенту:
 - условия страхования и исключения из покрытия;
 - порядок действий при наступлении страхового случая;
 - сроки и порядок получения страхового возмещения;

- правила пролонгации или расторжения договора.

Порядок выполнения задания

1. Получите кейс с описанием клиента и объекта страхования (предоставляется преподавателем).
2. Выберите вид страхования (ОСАГО, КАСКО, страхование имущества, жизни и т. д.) и определите риски.
3. Рассчитайте страховую премию на основе тарифов компании и характеристик объекта.
4. Заполните заявление о страховании по типовой форме.
5. Составьте договор страхования, включив все обязательные разделы.
6. Оформите страховой полис с указанием всех необходимых реквизитов.
7. При необходимости подготовьте дополнительные документы (акт осмотра, соглашение о франшизе).
8. Зарегистрируйте договор в условном реестре страховых полисов.
9. Подготовьте краткую консультацию для клиента (5–7 пунктов) по условиям договора и действиям при страховом случае.
10. Составьте отчёт по работе с выводами:
 - какие документы были оформлены;
 - какие сложности возникли и как они были решены;
 - что можно улучшить в процессе оформления.

Пример кейса для работы

Клиент: физическое лицо, автовладелец, 35 лет.

Объект страхования: легковой автомобиль (2020 г. в., пробег 40 000 км).

Вид страхования: КАСКО.

Условия:

- страховая сумма — 1 500 000 руб.;
- тариф — 6 % от страховой суммы;
- франшиза — условная, 15 000 руб.

Задание:

1. Рассчитайте размер страховой премии.
2. Заполните заявление о страховании КАСКО.
3. Составьте договор страхования с учётом франшизы.
4. Оформите страховой полис.
5. Подготовьте акт осмотра автомобиля (на основе предоставленных фото).
6. Подготовьте 5 пунктов консультации для клиента по действиям при ДТП.

Требования к оформлению результатов

Отчёт по практической работе должен содержать:

1. Расчёт страховой премии (с указанием формулы и исходных данных).

2. Заполненное заявление о страховании.
3. Составленный договор страхования (не менее 7 разделов).
4. Оформленный страховой полис.
5. Дополнительные документы (акт осмотра, соглашение о франшизе — если применимо).
6. Краткую консультацию для клиента (5–7 пунктов).
7. Выводы по работе: анализ процесса оформления, выявленные сложности, предложения по оптимизации.

Критерии оценки

- правильность расчёта страховой премии и тарифов;
- полнота и корректность заполнения документов;
- соответствие договора и полиса нормативным требованиям;
- качество подготовки дополнительных документов;
- грамотность и полнота консультации для клиента;
- обоснованность выводов в отчёте;
- способность ответить на дополнительные вопросы по результатам работы.

Лабораторная работа № 1

Тема «Внесение и обновление информации в базах данных»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки работы с базами данных в сфере страхования: внесения, редактирования и актуализации информации о клиентах, договорах страхования, страховых случаях и иных данных, необходимых для функционирования страховой компании.

Задачи работы

1. Освоить интерфейс и основные функции системы управления базами данных (СУБД), используемой в страховании (на примере MS Access, MySQL, 1С:Предприятие или аналогичной).
2. Научиться создавать таблицы базы данных для хранения информации о клиентах и договорах страхования.
3. Отработать навыки внесения первичных данных в базу (клиенты, договоры, страховые случаи).
4. Освоить операции редактирования и обновления существующих записей.
5. Научиться выполнять поиск и фильтрацию данных по заданным критериям.
6. Освоить формирование стандартных отчётов на основе данных базы.
7. Закрепить знания о правилах обеспечения целостности и безопасности данных при работе с базами.

Методические рекомендации

Этап 1. Подготовка к работе

- Ознакомьтесь с интерфейсом выбранной СУБД.
- Изучите структуру базы данных страховой компании (таблицы «Клиенты», «Договоры», «Страховые случаи», «Сотрудники» и т. д.).
- Повторите правила ввода данных (форматы дат, номеров, сумм и т. д.).

Этап 2. Создание таблиц базы данных

- Создайте таблицы с необходимыми полями:
 - «Клиенты»: ID, ФИО, дата рождения, паспортные данные, адрес, телефон, e-mail.
 - «Договоры»: номер договора, дата заключения, вид страхования, страховая сумма, премия, срок действия, ID клиента.
 - «Страховые случаи»: ID случая, номер договора, дата наступления, сумма выплаты, статус урегулирования.
- Настройте типы данных и ограничения для каждого поля.

Этап 3. Внесение первичных данных

- Заполните таблицы тестовыми данными (не менее 10 записей в каждой таблице).
- Соблюдайте правила целостности данных (например, договор не может быть привязан к несуществующему клиенту).
- Используйте формы для ввода данных, если они предусмотрены в системе.

Этап 4. Редактирование и обновление данных

- Отредактируйте 3–5 записей в таблице «Клиенты» (например, обновите контактные данные).
- Продлите срок действия 2–3 договоров в таблице «Договоры».
- Измените статус урегулирования для 2 страховых случаев.

Этап 5. Поиск и фильтрация данных

- Выполните поиск клиентов по фамилии и дате рождения.
- Отфильтруйте договоры по виду страхования (ОСАГО, КАСКО, страхование имущества).
- Найдите все договоры, срок действия которых истекает в текущем месяце.

Этап 6. Формирование отчётов

- Сформируйте отчёт «Список действующих договоров» с указанием:
 - номера договора;
 - ФИО клиента;
 - вида страхования;
 - даты окончания;
 - суммы премии.
- Подготовьте отчёт «Страховые выплаты за последний квартал» с указанием:
 - ID случая;

- номера договора;
- даты наступления;
- суммы выплаты.

Этап 7. Обеспечение безопасности данных

- Настройте права доступа для разных пользователей (администратор, агент, клиент).
- Создайте резервную копию базы данных.
- Проверьте механизмы защиты от несанкционированного доступа.

Порядок выполнения задания

1. Запустите выбранную СУБД и откройте базу данных страховой компании.
2. Создайте необходимые таблицы с полями и типами данных.
3. Заполните таблицы тестовыми записями (не менее 10 в каждой).
4. Отредактируйте часть записей, обновив информацию.
5. Выполните 3–4 запроса на поиск и фильтрацию данных.
6. Сформируйте 2 отчёта по заданным шаблонам.
7. Настройте права доступа для 2–3 типов пользователей.
8. Создайте резервную копию базы данных.
9. Составьте отчёт по работе:
 - опишите выполненные действия;
 - приведите примеры запросов и результатов;
 - укажите возникшие сложности и способы их решения;
 - сделайте выводы о важности актуализации данных в страховании.

Пример кейса для работы

Ситуация: в страховую компанию поступили данные о 15 новых клиентах и 10 договорах с страхования (ОСАГО и КАСКО). Также необходимо обновить информацию о 5 клиентах и продлить срок действия 3 договоров.

Задание:

1. Создайте таблицы «Клиенты» и «Договоры» в выбранной СУБД.
2. Внесите данные о 15 клиентах и 10 договорах.
3. Обновите контактные данные для 5 клиентов.
4. Продлите срок действия 3 договоров на 1 год.
5. Найдите все договоры ОСАГО, срок действия которых истекает в следующем месяце.
6. Сформируйте отчёт «Действующие договоры КАСКО» с указанием номера договора, ФИО клиента, страховой суммы и даты окончания.
7. Настройте доступ так, чтобы агент мог видеть только договоры своего региона.

Требования к оформлению результатов

Отчёт по лабораторной работе должен содержать:

1. Скриншоты интерфейса СУБД с созданными таблицами и заполненными данными.
2. Текст запросов на поиск и фильтрацию данных с результатами.

3. Сформированные отчёты (в виде таблиц или скриншотов).
4. Описание настроек безопасности (права доступа, резервное копирование).
5. Выводы:
 - какие навыки были получены в ходе работы;
 - какие сложности возникли и как они были решены;
 - как актуализация данных влияет на эффективность работы страховой компании.

Критерии оценки

- корректность создания структуры базы данных (таблицы, поля, типы данных);
- точность внесения и обновления информации;
- правильность выполнения запросов на поиск и фильтрацию;
- качество сформированных отчётов (полнота, читаемость);
- обоснованность настроек безопасности данных;
- грамотность оформления отчёта и выводов;
- способность ответить на дополнительные вопросы по результатам работы.

Тема 1. 3. Анализ эффективности агентского канала продаж

Контрольные вопросы

1. Что понимается под эффективностью агентского канала продаж? Дайте определение.
2. Каковы основные цели анализа эффективности агентского канала для страховой компании?
3. Почему регулярный анализ эффективности агентского канала важен для стратегического развития компании?
4. Какие ключевые бизнес-задачи решает анализ эффективности агентских продаж?
5. В чём отличие между количественными и качественными показателями эффективности? Приведите по 3 примера для каждого типа.
6. Перечислите 5–7 основных количественных KPI для оценки работы страхового агента. Кратко поясните значение каждого.
7. Что такое конверсия в продажах? Приведите формулу расчёта и пример для агентского канала.
8. Как рассчитывается средний чек в страховании? Почему этот показатель важен для анализа?
9. Что показывает уровень удержания клиентов? Как он влияет на долгосрочную эффективность агентского канала?
10. Какие качественные показатели используются для оценки работы агентов? Приведите 3–4 примера и объясните их значимость.
11. Какие источники данных используются для анализа эффективности агентского канала? Перечислите не менее 5 источников.
12. Какую роль играют CRM-системы в сборе и анализе данных по агентским продажам?
13. Что такое «тайный покупатель» в контексте анализа эффективности? Как этот метод помогает оценить работу агентов?
14. Как анкетирование клиентов помогает в оценке качества агентских продаж? Какие вопросы стоит включить в анкету?

15. Какие финансовые отчёты необходимы для комплексного анализа рентабельности агентского канала?
16. Что показывает воронка продаж? Как её можно применить для анализа агентского канала?
17. Объясните суть ABC-анализа в контексте агентских продаж. Как ранжируются агенты по этой методике?
18. Что такое XYZ-анализ? Как он помогает оценить стабильность работы агентов?
19. Как проводится сравнительный анализ эффективности агентов? Какие параметры обычно сравниваются?
20. Что такое бенчмаркинг в страховании? Как его используют для оценки агентского канала?
21. Перечислите 4 внутренних фактора, влияющих на эффективность агентского канала. Кратко поясните, как каждый из них воздействует.
22. Назовите 4 внешних фактора, которые могут снижать или повышать эффективность агентских продаж. Приведите примеры.
23. Как сезонность спроса влияет на показатели агентского канала? Приведите примеры для разных видов страхования.
24. Какие меры помогут повысить конверсию агентов, если она ниже плановых значений? Предложите 2–3 стратегии.
25. Как система мотивации агентов влияет на их эффективность? Приведите 2 примера связи между мотивацией и KPI.
26. Как интерпретировать отклонение фактических показателей от плановых? Какие шаги должен предпринять менеджер?
27. Что делать, если у агента высокий объём продаж, но низкий уровень удовлетворённости клиентов? Предложите алгоритм действий.
28. Как анализ оттока клиентов помогает оптимизировать работу агентского канала? Какие меры можно принять?
29. Какие выводы можно сделать, если средний чек агента стабильно ниже среднерыночного? Каковы возможные причины?
30. Как автоматизация процессов (CRM, дашборды) помогает в анализе эффективности? Приведите 2–3 конкретных примера.
31. Какие формы отчётности используются для представления результатов анализа эффективности агентского канала? Перечислите 3–4 вида отчётов.
32. Что должно содержаться в ежемесячном дашборде KPI для руководства? Укажите 5 ключевых показателей.
33. Как визуализировать динамику продаж агентов для удобного анализа? Приведите 2–3 типа графиков/диаграмм и поясните их назначение.
34. Что такое рейтинг агентов? Как его формируют и используют для управления каналами?
35. Какие данные из отчёта по воронке продаж помогут выявить «узкие места» в работе агентов?

Практическая работа № 1

Тема «Расчет выручки страховщика за отчетный период»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки расчёта выручки страховой компании за отчетный период на основе данных о страховых премиях, выплатах и других финансовых показателях. Научить анализировать структуру выручки и оценивать финансовую устойчивость страховщика.

Задачи работы

1. Изучить состав и структуру выручки страховщика.
2. Освоить методику расчёта страховой премии по различным видам страхования.
3. Научиться учитывать поступления от инвестиционной деятельности и прочих доходов в страховщика.
4. Отработать навыки расчёта чистой выручки с учётом страховых выплат и резервов.
5. Освоить алгоритм формирования сводного отчёта о выручке за отчетный период.
6. Развить умение анализировать динамику выручки и выявлять факторы её изменения.
7. Закрепить знания нормативных требований к финансовой отчётности страховых компаний.

Методические указания

Этап 1. Изучение состава выручки страховщика

Выручка страховщика включает:

- страховые премии (взносы) по заключённым договорам;
- доходы от инвестиционной деятельности (проценты, дивиденды);
- прочие доходы (штрафы, пени, доходы от сдачи имущества в аренду).

Этап 2. Сбор исходных данных

Подготовьте данные за отчетный период:

- количество заключённых договоров по видам страхования;
- страховые суммы и тарифы по каждому договору;
- суммы страховых выплат;
- данные о резервах (незаработанной премии, заявленных, но неурегулированных убытках);
- инвестиционные доходы;
- прочие операционные доходы.

Этап 3. Расчёт страховых премий

Рассчитайте страховые премии по видам страхования:

- ОСАГО;

- КАСКО;
- страхование имущества;
- страхование жизни и здоровья;
- иные виды.

Формула расчёта премии:

Премия=Страховая сумма×Тариф

Этап 4. Учёт страховых выплат

Определите сумму страховых выплат за период. Рассчитайте коэффициент выплат:

Коэффициент выплат=Сумма собранных премий/Сумма выплат×100%

Этап 5. Расчёт инвестиционной доходности

Учтите доходы от:

- размещения резервов;
- депозитов;
- ценных бумаг;
- иных инвестиций.

Этап 6. Формирование сводного отчёта

Составьте таблицу расчёта выручки:

Показатель	Сумма, руб.	Примечание
Страховые премии всего		Сумма по всем видам страхования
в т. ч. по ОСАГО		
по КАСКО		
по страхованию имущества		
Страховые выплаты всего		Сумма по урегулированным случаям
Доходы от инвестиций		Проценты, дивиденды и т. д.
Прочие доходы		Штрафы, аренда и т. д.

Показатель	Сумма, руб.	Примечание
Общая выручка		Премии + Инвестиции + Прочие доходы
Чистая выручка		Общая выручка – Выплаты

Этап 7. Анализ динамики

Сравните показатели с предыдущим периодом. Рассчитайте темпы роста:

Темп роста = $\frac{\text{Выручка предыдущего периода}}{\text{Выручка текущего периода}} \times 100\%$

Этап 8. Оформление результатов

Оформите отчёт, включающий:

- расчёт страховых премий по видам страхования;
- сводную таблицу выручки;
- анализ динамики показателей;
- выводы о финансовой устойчивости компании.

Порядок выполнения задания

1. Получите исходные данные за отчётный период (предоставляются преподавателем ил и разрабатываются самостоятельно).
2. Рассчитайте страховые премии по каждому виду страхования.
3. Определите сумму страховых выплат и коэффициент выплат.
4. Учтите инвестиционные и прочие доходы.
5. Сформируйте сводную таблицу расчёта выручки.
6. Рассчитайте чистую выручку страховщика.
7. Сравните показатели с предыдущим периодом, рассчитайте темпы роста.
8. Проанализируйте структуру выручки (долю каждого источника).
9. Составьте краткий отчёт (1–2 страницы) с выводами:
 - основные источники выручки;
 - динамика показателей;
 - факторы роста/снижения выручки;
 - рекомендации по увеличению доходов.

Пример кейса для работы

Данные за отчётный период:

- заключено договоров ОСАГО: 500 шт., средняя страховая сумма — 400 000 руб., тариф — 1,5 %;
- заключено договоров КАСКО: 120 шт., средняя страховая сумма — 1 200 000 руб., тариф — 5 %;

- заключено договоров страхования имущества: 80 шт., средняя страховая сумма — 2 000 000 руб., тариф — 0,3 %;
- страховые выплаты по всем видам: 8 500 000 руб.;
- доходы от инвестиций: 1 200 000 руб.;
- прочие доходы: 300 000 руб.

Задание:

1. Рассчитайте страховые премии по каждому виду страхования.
2. Определите общую сумму собранных премий.
3. Рассчитайте коэффициент выплат.
4. Сформируйте сводную таблицу выручки.
5. Рассчитайте чистую выручку страховщика.
6. Сравните с данными предыдущего периода (премия — 18 000 000 руб., выплаты — 9 000 000 руб.) и рассчитайте темп роста.
7. Сделайте выводы о динамике и структуре выручки.

Требования к оформлению результатов

Отчёт по практической работе должен содержать:

1. Расчёты страховых премий по видам страхования (с формулами и исходными данными).
2. Сводную таблицу расчёта выручки.
3. Расчёт коэффициента выплат и темпов роста.
4. Анализ структуры выручки (диаграмма или таблица долей).
5. Выводы:
 - оценка финансовой устойчивости компании на основе динамики выручки;
 - выявление наиболее прибыльных видов страхования;
 - предложения по оптимизации структуры доходов.

Критерии оценки

- правильность расчётов страховых премий и выручки;
- полнота учёта всех источников доходов;
- корректность расчёта коэффициентов и темпов роста;
- качество анализа структуры и динамики выручки;
- обоснованность выводов и рекомендаций;
- грамотность оформления отчёта и таблиц;
- способность ответить на дополнительные вопросы по результатам работы.

Практическая работа № 2

Тема «Оценка доходности и «убыточности на входе» страховых продуктов»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки оценки доходности и убыточности страховых продуктов на этапе андеррайтинга («на входе»), научить рассчитывать ключевые показатели рентабельности и принимать обоснованные решения о принятии рисков на страхование.

Задачи работы

1. Изучить понятие «убыточности на входе» и её роль в управлении страховым портфелем.
2. Освоить методику расчёта базовых показателей доходности и убыточности страхового продукта.
3. Научиться анализировать факторы, влияющие на убыточность конкретного страхового продукта.
4. Отработать навыки расчёта страховых тарифов с учётом требуемой доходности.
5. Освоить методы сегментации клиентов по уровню риска для оптимизации убыточности.
6. Развить умение интерпретировать результаты анализа и формулировать рекомендации по корректировке условий страхования.
7. Закрепить знания нормативных требований к обеспечению финансовой устойчивости страховщика.

Методические указания по выполнению

Этап 1. Теоретическая подготовка

- Изучите понятие андеррайтинга и его роль в управлении убыточностью.
- Разберитесь в структуре страхового тарифа (нетто-ставка, нагрузка).
- Ознакомьтесь с основными факторами, влияющими на убыточность по видам страхования.

Этап 2. Сбор исходных данных

Подготовьте данные для анализа:

- статистика страховых случаев за прошлые периоды;
- средние страховые суммы и премии по продукту;
- структура расходов страховщика (РВД — расходы на ведение дела);
- данные о количестве заключённых договоров и страховых выплат;
- информация о сегментации клиентов (возраст, стаж вождения, регион и т. д.).

Этап 3. Расчёт базовых показателей

Рассчитайте ключевые показатели:

1. **Коэффициент убыточности:**

Коэффициент убыточности=Сумма собранных премий/Сумма страховых выплат×100%

2. Комбинированный коэффициент (с учётом расходов на ведение дела):

Комбинированный коэффициент=Коэффициент убыточности+РВД/премии/×100%

3. Рентабельность страхового продукта:

Рентабельность=Премии–Выплаты–РВД/премии ×100%

4. Средний размер выплаты:

Средний размер выплаты=Общая сумма выплат/количество страховых случаев

5. Частота страховых случаев:

Частота=Количество договоров/Количество страховых случаев×100%

Этап 4. Анализ факторов убыточности

Проведите факторный анализ, выявите основные причины высокой убыточности (если есть):

- некорректные тарифы;
- неблагоприятный отбор клиентов;
- мошенничество;
- внешние факторы (стихийные бедствия, экономический кризис).

Этап 5. Сегментация клиентов

Разделите клиентов на группы по уровню риска:

- низкий риск (надёжные клиенты, низкий коэффициент убыточности);
- средний риск (стандартные клиенты);
- высокий риск (проблемные клиенты, высокая убыточность).

Для каждого сегмента рассчитайте:

- коэффициент убыточности;
- рентабельность;
- рекомендуемый тарифный коэффициент (повышающий/понижающий).

Этап 6. Корректировка условий страхования

На основе анализа предложите меры по оптимизации убыточности:

- изменение тарифов для отдельных сегментов;
- введение франшиз;
- ограничение покрытия по отдельным рискам;
- ужесточение андеррайтинговых правил.

Этап 7. Оформление результатов

Составьте аналитический отчёт, включающий:

- расчёт ключевых показателей убыточности и доходности;

- анализ факторов убыточности;
- сегментацию клиентов по уровню риска;
- рекомендации по корректировке тарифов и условий страхования;
- прогноз изменения убыточности после внедрения предложенных мер.

Порядок выполнения задания

1. Получите кейс с данными по страховому продукту (предоставляется преподавателем).
2. Рассчитайте основные показатели убыточности и доходности по продукту в целом.
3. Проведите сегментацию клиентов (не менее 3 сегментов) и рассчитайте показатели для каждого сегмента.
4. Выявите факторы, влияющие на высокую убыточность (если она есть).
5. Предложите 2–3 меры по оптимизации убыточности для каждого сегмента.
6. Рассчитайте новые тарифы с учётом предложенных мер.
7. Составьте прогноз изменения убыточности после внедрения мер.
8. Подготовьте краткий отчёт (2–3 страницы) с выводами:
 - текущая убыточность продукта и её причины;
 - эффективность предложенных мер;
 - ожидаемые изменения в доходности после оптимизации.

Пример кейса для работы

Продукт: КАСКО для легковых автомобилей.

Данные за отчётный период:

- заключено договоров: 1 000 шт.;
- общая сумма собранных премий: 60 000 000 руб.;
- сумма страховых выплат: 45 000 000 руб.;
- расходы на ведение дела (РВД): 12 000 000 руб.;
- количество страховых случаев: 150.

Сегментация клиентов:

- сегмент А (молодые водители до 25 лет): 300 договоров, выплаты — 20 000 000 руб.;
- сегмент Б (водители 25–45 лет): 500 договоров, выплаты — 18 000 000 руб.;
- сегмент В (водители старше 45 лет): 200 договоров, выплаты — 7 000 000 руб.

Задание:

1. Рассчитайте коэффициент убыточности, комбинированный коэффициент и рентабельность продукта в целом.
2. Для каждого сегмента рассчитайте коэффициент убыточности и частоту страховых случаев.
3. Определите, какой сегмент вносит наибольший вклад в убыточность.
4. Предложите меры по снижению убыточности для проблемного сегмента (например, повышение тарифа на 15 %, введение франшизы 30 000 руб.).
5. Рассчитайте новый тариф для сегмента А с учётом предложенных мер.
6. Сделайте прогноз изменения убыточности после внедрения мер.

7. Сформулируйте выводы о целесообразности продолжения продаж продукта в текущем виде.

Требования к оформлению результатов

Отчёт по практической работе должен содержать:

1. Расчёты всех показателей убыточности и доходности (с формулами и исходными данными).
2. Таблицу сегментации клиентов с показателями убыточности для каждого сегмента.
3. Анализ факторов, влияющих на высокую убыточность.
4. Предложения по оптимизации условий страхования (2–3 меры).
5. Расчёт новых тарифов и прогноз изменения убыточности.
6. Выводы:
 - оценка текущей убыточности продукта;
 - обоснование предложенных мер оптимизации;
 - прогноз финансовой устойчивости продукта после изменений.

Критерии оценки

- правильность расчётов показателей убыточности и доходности;
- полнота анализа факторов убыточности;
- обоснованность сегментации клиентов;
- реалистичность и эффективность предложенных мер оптимизации;
- корректность расчёта новых тарифов и прогноза убыточности;
- качество оформления отчёта и таблиц;
- логичность и аргументированность выводов;
- способность ответить на дополнительные вопросы по результатам работы.

Лабораторная № 1

Тема «Анализ сбалансированности страхового портфеля»

Цели лабораторной работы

- Освоить методы анализа сбалансированности страхового портфеля.
- Научиться рассчитывать ключевые показатели, характеризующие сбалансированность.
- Развить навыки интерпретации результатов анализа для принятия управленческих решений в страховой деятельности.
- Сформировать понимание влияния сбалансированности портфеля на финансовую устойчивость страховой компании.

Задачи лабораторной работы

1. Изучить теоретические основы понятия страхового портфеля, его видов и принципов формирования.
2. Ознакомиться с критериями сбалансированности страхового портфеля.

3. Научиться рассчитывать коэффициент сбалансированности и другие показатели (например, коэффициент равновесия).
4. Проанализировать данные о страховых премиях, выплатах, структуре портфеля по видам страхования, динамике договоров.
5. Оценить сбалансированность портфеля на основе проведённых расчётов.
6. Выявить проблемы (например, избыточную концентрацию рисков, дисбаланс между поступлениями и выплатами) и предложить рекомендации по оптимизации портфеля.

Методические указания

Теоретическая база:

- Изучите определения страхового портфеля, его роль в деятельности страховщика.
- Освойте принципы формирования сбалансированного портфеля: рациональная достаточность, однородность, равновесие, стабильность, диверсификация.
- Ознакомьтесь с характеристиками сбалансированности: диверсифицированность, стабильность операций, оптимальное соотношение выплат и взносов, сформированные резервы.

Практические шаги:

1. **Сбор данных.** Используйте отчётные данные страховой компании (формы отчётности, статистические отчёты). Ключевые показатели:
 - страховые премии (брутто и нетто);
 - страховые выплаты;
 - изменения страховых резервов;
 - количество заключённых и прекращённых договоров;
 - структура портфеля по видам страхования.
2. **Расчёт коэффициента сбалансированности (Кссп).** Формула:

$$Кссп = \frac{СПнСПб + ИСР}{Кссп} = \frac{СПб + ИСР}{СПн},$$

где:

- СПнСПн — страховые премии (взносы) нетто (за вычетом перестрахования);
- СПбСПб — страховые премии (взносы) всего;
- ИСРИСР — изменения страховых резервов. cyberleninka.ru +1

Рекомендованное значение: для накопительных видов страхования — 20, для рисков — более 50.

3. **Анализ структуры портфеля.** Оцените долю каждого вида страхования, проверьте диверсификацию. Выявите доминирующие риски.
4. **Расчёт коэффициента равновесия.** Это отношение закончившихся договоров к действующим на отчётную дату. В сбалансированном портфеле коэффициент должен быть меньше 1.
5. **Сравнение средних значений показателей** (например, средней выплаты на договор по видам страхования) с нормативными или отраслевыми данными.
6. **Интерпретация результатов.** Определите, является ли портфель сбалансированным или высокорискованным. Выявите факторы, влияющие на сбалансированность (например, качество андеррайтинга, тарифная политика).

Рекомендации по оптимизации:

- При избыточной концентрации рисков — расширить диверсификацию портфеля.
- При высокой убыточности по отдельным видам страхования — пересмотреть тарифы или ужесточить андеррайтинг.
- При дисбалансе между поступлениями и выплатами — скорректировать структуру портфеля или увеличить резервы.

Оформление работы:

- Титульный лист.
- Цель и задачи.
- Теоретическая часть с ключевыми определениями и принципами.
- Расчётные таблицы и графики.
- Анализ результатов.
- Рекомендации.
- Список использованных источников.

Дополнительные задания:

- Сравнение сбалансированности портфелей нескольких компаний.
- Моделирование влияния изменений в структуре портфеля на его сбалансированность.
- Анализ влияния внешних факторов (изменение законодательства, экономическая ситуация) на сбалансированность.

Лабораторная № 2

Тема «Оформление отчета страхового агента»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки оформления отчётности страхового агента в соответствии с нормативными требованиями и внутренними стандартами страховой компании; закрепить понимание структуры и содержания отчётных документов, а также их роли в управлении страховым портфелем.

Задачи работы

1. Изучить виды отчётности, которую обязан предоставлять страховой агент.
2. Ознакомиться с нормативными актами и внутренними регламентами, регулирующим и порядок оформления отчётов.
3. Освоить структуру и содержание типового отчёта страхового агента.
4. Отработать навыки заполнения отчётных форм на основе исходных данных.
5. Научиться корректно отражать в отчёте информацию о заключённых договорах, страховых премиях, выплатах и иных операциях.
6. Развить навыки систематизации и обобщения данных по агентской деятельности.
7. Закрепить знания о сроках и порядке предоставления отчётности.
8. Освоить особенности электронного документооборота при сдаче отчётов.

Методические указания по выполнению

Этап 1. Теоретическая подготовка

- Изучите нормативные акты, регулирующие деятельность страховых агентов (в т. ч. Закон РФ «Об организации страхового дела в РФ»).
- Ознакомьтесь с внутренними регламентами страховой компании по отчётности агентов.
- Разберитесь в видах отчётности:
 - ежедневные/еженедельные отчёты;
 - ежемесячные отчёты;
 - квартальные и годовые отчёты;
 - специальные отчёты (по запросам компании).
- Изучите требования к оформлению: формат, сроки, способы передачи (бумажный/электронный).

Этап 2. Сбор исходных данных

Подготовьте данные для составления отчёта:

- количество заключённых договоров страхования за период;
- суммы страховых премий по каждому договору;
- данные о страховых выплатах (если агент участвует в урегулировании);
- информация о расторгнутых договорах и причинах расторжения;
- сведения о потенциальных клиентах и проведённых консультациях;
- данные о комиссионном вознаграждении.

Этап 3. Заполнение отчётных форм

Оформите отчёт по следующей структуре:

1. **Титульный лист:**
 - наименование страховой компании;
 - ФИО и должность агента;
 - период отчётности;
 - дата составления отчёта.
2. **Раздел 1. Общие показатели деятельности:**
 - количество заключённых договоров (по видам страхования);
 - общая сумма страховых премий;
 - количество расторгнутых договоров;
 - сумма возвращённых премий.
3. **Раздел 2. Детализация по видам страхования:**
 - таблица с разбивкой по видам страхования (ОСАГО, КАСКО, страхование имущества и т. д.);
 - для каждого вида: количество договоров, сумма премий, сумма выплат.
4. **Раздел 3. Комиссионное вознаграждение:**
 - расчёт комиссии по видам страхования;
 - итоговая сумма вознаграждения.
5. **Раздел 4. Проблемные случаи:**
 - описание сложных ситуаций (споры с клиентами, отказы в выплатах);
 - принятые меры по урегулированию.
6. **Раздел 5. Планы на следующий период:**
 - цели по количеству договоров;

- планы по продвижению продуктов.
- 7. **Приложения:**
 - копии заключённых договоров (выборочно);
 - акты сверки с клиентами;
 - иные подтверждающие документы.

Этап 4. Проверка и корректировка

- Проверьте правильность заполнения всех полей.
- Сверьте данные с первичными документами.
- Убедитесь, что все суммы указаны корректно, а расчёты комиссии выполнены верно.
- Проверьте соблюдение сроков и формата подачи отчёта.

Этап 5. Оформление и сдача отчёта

- Подпишите отчёт (при необходимости — с визой руководителя филиала).
- Приложите все требуемые приложения.
- Передайте отчёт в установленном порядке:
 - лично;
 - через электронную систему документооборота;
 - почтой (с описью вложения).

Порядок выполнения задания

1. Получите кейс с данными деятельности страхового агента за отчётный период (предоставляется преподавателем).
2. Составьте таблицу с исходными данными:
 - список заключённых договоров (вид страхования, страховая сумма, премия, дата);
 - данные о выплатах (если есть);
 - информация о расторгнутых договорах.
3. Рассчитайте комиссионное вознаграждение агента (используйте тарифную сетку компании).
4. Заполните отчёт по структуре, описанной в методических указаниях.
5. Проверьте корректность данных и соответствие нормативным требованиям.
6. Оформите приложения к отчёту (копии договоров, акты сверки и т. д.).
7. Подготовьте отчёт к сдаче: подпишите, соберите приложения, выберите способ передачи.
8. Подготовьте краткий анализ своей работы:
 - какие сложности возникли при заполнении отчёта;
 - как можно оптимизировать процесс отчётности;
 - какие данные чаще всего вызывают ошибки.

Пример кейса для работы

Данные за отчётный месяц:

- заключено договоров ОСАГО: 25 шт., средняя премия — 10 000 руб.;
- заключено договоров КАСКО: 8 шт., средняя премия — 45 000 руб.;

- заключено договоров страхования имущества: 12 шт., средняя премия — 8 000 руб.;
- расторгнуто договоров: 3 шт. (ОСАГО), сумма возвращённых премий — 24 000 руб.;
- комиссия ставка: ОСАГО — 15 %, КАСКО — 20 %, имущество — 18 %.

Задание:

1. Рассчитайте общую сумму собранных премий по каждому виду страхования.
2. Рассчитайте комиссионное вознаграждение по каждому виду.
3. Заполните отчёт страхового агента за месяц по установленной форме.
4. Приложите копии 2–3 договоров в качестве приложений.
5. Укажите в разделе «Планы» цели на следующий месяц (например, увеличить продаж и КАСКО на 20 %).

Требования к оформлению результатов

Отчёт по лабораторной работе должен содержать:

1. Заполненную форму отчёта страхового агента с титульным листом.
2. Расчёты страховых премий и комиссионного вознаграждения (с формулами).
3. Таблицу детализации по видам страхования.
4. Раздел с проблемными случаями (даже если их не было — укажите «проблемных случаев не выявлено»).
5. Раздел с планами на следующий период.
6. Приложения (копии документов).
7. Краткий анализ работы (1 страница):
 - оценка полноты и точности данных;
 - выявленные сложности при заполнении;
 - предложения по улучшению процесса отчётности.

Критерии оценки

- полнота заполнения всех разделов отчёта;
- правильность расчётов страховых премий и комиссионного вознаграждения;
- соответствие структуры отчёта установленным требованиям;
- корректность оформления приложений;
- обоснованность планов на следующий период;
- качество анализа работы и предложений по оптимизации;
- соблюдение сроков сдачи работы;
- грамотность оформления и отсутствие ошибок.

Тема 1. 4. Учет и планирование агентской сети

Контрольные вопросы

1. Что такое агентская сеть в страховании? Охарактеризуйте её роль в деятельности страховой компании.
2. Какие виды страховых агентов существуют? В чём их ключевые отличия?
3. Назовите основные нормативные акты РФ, регулирующие деятельность страховых агентов и агентских сетей.

4. Каковы права и обязанности страхового агента согласно действующему законодательству?
5. Что включает в себя агентский договор? Перечислите его существенные условия.
6. Какие данные необходимо учитывать при ведении учёта агентской сети?
7. Какие документы оформляются при приёме нового страхового агента на работу?
8. Как ведётся учёт заключённых агентом договоров страхования? Какие показатели фиксируются?
9. Какие отчёты обязан предоставлять страховой агент? Опишите их структуру и периодичность сдачи.
10. Как учитывается комиссионное вознаграждение агентов? Приведите формулы расчёта.
11. Какие показатели используются для оценки эффективности работы отдельного агента?
12. Что такое «портфель агента»? Как он формируется и учитывается?
13. Как ведётся учёт расторгнутых договоров и возвращённых премий в контексте работы агентской сети?
14. Какие информационные системы и программы используются для учёта агентской сети? Приведите 2–3 примера.
15. Каковы сроки хранения отчётности и документов по агентской сети согласно законодательству?
16. Какие факторы необходимо учитывать при планировании развития агентской сети?
17. Как определить оптимальную численность агентов для конкретного региона или филиала?
18. Какие методы используются для прогнозирования объёмов продаж через агентскую сеть?
19. Как составить план продаж для агентской сети на квартал/год? Какие показатели включаются в такой план?
20. Что такое КРІ для страховых агентов? Приведите 3–5 примеров ключевых показателей эффективности.
21. Как разработать систему мотивации агентов, стимулирующую рост продаж и снижение убыточности?
22. Какие стратегии расширения агентской сети существуют? Охарактеризуйте их преимущества и недостатки.
23. Как планировать обучение и повышение квалификации страховых агентов?
24. Какие инструменты контроля выполнения планов агентской сети вы знаете?
25. Как анализировать выполнение плановых показателей агентской сети и корректировать планы при необходимости?
26. Какие показатели характеризуют сбалансированность и устойчивость агентской сети?
27. Как оценить рентабельность работы отдельных агентов и всей сети в целом? Приведите формулы.
28. Какие факторы могут привести к снижению эффективности агентской сети? Как их выявить?
29. Какие меры можно предпринять для оптимизации агентской сети при снижении продаж?
30. Как использовать данные учёта для прогнозирования развития агентской сети на следующий период?
31. Какие современные технологии (например, CRM-системы) помогают в учёте и планировании агентской сети? В чём их преимущества?
32. Как оценить влияние изменений в тарифной политике на мотивацию и результаты работы агентов.

Практическая работа № 1

Тема «Разработка индивидуального плана продаж, исчисление страховых взносов, оформление страховых документов»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки разработки индивидуальных планов продаж страховых продуктов, научиться рассчитывать страховые взносы и оформлять страховые документы в соответствии с нормативными требованиями и внутренними стандартами страховой компании.

Задачи работы

1. Освоить методику разработки индивидуального плана продаж для страхового агента.
2. Научиться рассчитывать страховые взносы по различным видам страхования с учётом тарифов и условий договора.
3. Отработать навыки заполнения типовых страховых документов (договор страхования, полис, заявление на страхование).
4. Изучить структуру и содержание индивидуального плана продаж.
5. Ознакомиться с нормативными актами, регулирующими порядок исчисления страховых взносов.
6. Развить умение анализировать рыночные условия для составления реалистичного плана продаж.
7. Закрепить навыки работы с программными средствами для автоматизации расчётов и документооборота.

Методические рекомендации

Этап 1. Теоретическая подготовка

- Изучите нормативные акты: Закон РФ «Об организации страхового дела в РФ», Гражданский кодекс РФ (гл. 48 «Страхование»).
- Ознакомьтесь с тарифной политикой страховой компании по основным видам страхования.
- Разберитесь в структуре индивидуального плана продаж:
 - целевые показатели (количество договоров, сумма премий);
 - разбивка по видам страхования;
 - график продаж по месяцам/кварталам;
 - каналы привлечения клиентов;
 - маркетинговые мероприятия.
- Повторите правила исчисления страховых взносов:
 - формула расчёта страховой премии: $СП = СС \times Т$,

где СС — страховая сумма, Т — тариф;

 - учёт коэффициентов (возраст, стаж, регион и т. д.);
 - особенности расчёта для накопительного и рискованного страхования.
- Изучите перечень и правила заполнения обязательных страховых документов.

Этап 2. Разработка индивидуального плана продаж

Составьте план на квартал, включив:

- целевые показатели по видам страхования (ОСАГО, КАСКО, страхование имущества, жизни и т. д.);
- разбивку по месяцам;
- каналы привлечения клиентов (личные встречи, онлайн-продажи, партнёрские программы);
- маркетинговые активности (акции, скидки, реклама);
- прогноз по количеству договоров и сумме собранных премий.

Этап 3. Расчёт страховых взносов

Для каждого вида страхования:

1. Выберите тарифную ставку из тарифной сетки компании.
2. Примените корректирующие коэффициенты (если предусмотрены).
3. Рассчитайте страховую премию по формуле:

$$СП = СС \times Т \times K_1 \times K_2 \times \dots \times K_n$$

где:

- СП — страховая премия;
 - СС — страховая сумма;
 - Т — базовый тариф;
 - $K_1, K_2, \dots, K_n$ — корректирующие коэффициенты.
4. Проверьте соответствие расчёта нормативным требованиям.

Этап 4. Оформление страховых документов

Заполните комплект документов для типового договора страхования:

- **заявление на страхование** — содержит данные страхователя, объект страхования, условия, подпись;
- **договор страхования** — включает существенные условия (объект, риски, срок, премия, права и обязанности сторон);
- **страховой полис** — краткое изложение условий договора, номер, дата, подписи сторон;
- **квитанция об оплате** (при наличной оплате) или платёжное поручение (при безналичном расчёте).

Этап 5. Проверка и корректировка

- Сверьте расчёты страховых взносов с тарифной сеткой.
- Проверьте полноту и корректность заполнения документов.
- Убедитесь, что план продаж реалистичен и соответствует рыночным условиям.

Этап 6. Оформление отчёта

Подготовьте отчёт, включающий:

- индивидуальный план продаж (таблица или график);
- расчёты страховых взносов по видам страхования (с формулами и исходными данными);
- заполненные образцы страховых документов (заявление, договор, полис);
- краткий анализ:
 - соответствие плана рыночным возможностям;
 - сложности при расчётах и оформлении;
 - предложения по оптимизации процесса.

Порядок выполнения задания

1. Получите кейс с данными для разработки плана продаж (предоставляется преподавателем).
2. Составьте индивидуальный план продаж на квартал по видам страхования.
3. Для каждого вида страхования выберите тариф и рассчитайте страховые взносы для 3–5 типовых клиентов (с разными параметрами).
4. Заполните комплект страховых документов для одного из рассчитанных договоров.
5. Проверьте корректность расчётов и оформления.
6. Подготовьте отчёт по работе с выводами и предложениями.

Пример кейса для работы

Условия:

- вид страхования: ОСАГО, КАСКО, страхование квартиры;
- период планирования: 3 месяца (январь–март);
- целевые показатели компании:
 - ОСАГО: 50 договоров, средняя премия — 10 000 руб.;
 - КАСКО: 15 договоров, средняя премия — 45 000 руб.;
 - страхование квартиры: 20 договоров, средняя премия — 8 000 руб.
- клиент 1 (ОСАГО): автомобиль Lada Granta, водитель 30 лет, стаж 5 лет, регион — Москва;
- клиент 2 (КАСКО): автомобиль Toyota Camry, водитель 40 лет, стаж 15 лет, регион — Санкт-Петербург;
- клиент 3 (страхование квартиры): квартира 60 м² в Москве, стоимость 10 000 000 руб.

Задание:

1. Составьте индивидуальный план продаж на квартал (таблица с разбивкой по месяцам и видам страхования).
2. Рассчитайте страховые взносы для каждого клиента:
 - подберите тариф из тарифной сетки;
 - примените коэффициенты (возраст, стаж, регион);
 - укажите итоговую сумму премии.
3. Заполните заявление на страхование, договор и полис для одного из клиентов.
4. Подготовьте краткий анализ:
 - насколько реалистичен план продаж;
 - какие факторы могут повлиять на выполнение плана;
 - как можно повысить эффективность продаж.

Требования к оформлению результатов

Отчёт по практической работе должен содержать:

1. Титульный лист с указанием темы, ФИО обучающегося, группы, даты.
2. Индивидуальный план продаж (в виде таблицы или графика).
3. Расчёты страховых взносов для каждого клиента (с формулами, тарифами, коэффициентами).
4. Заполненные образцы документов:
 - заявление на страхование;
 - договор страхования (выборочно для одного клиента);
 - страховой полис.
5. Краткий анализ (1–2 страницы):
 - оценка реалистичности плана продаж;
 - выявленные сложности при расчётах и оформлении;
 - предложения по улучшению процесса (например, автоматизация расчётов, обучение агентов).
6. Список использованных источников (нормативные акты, тарифные сетки).

Критерии оценки

- реалистичность и обоснованность индивидуального плана продаж;
- правильность расчётов страховых взносов (точность применения тарифов и коэффициентов);
- корректность заполнения страховых документов (соответствие нормативным требованиям);
- полнота и структурированность отчёта;
- аргументированность выводов и предложений;
- соблюдение сроков сдачи работы;
- грамотность оформления и отсутствие ошибок.

Практическая работа № 2

Тема «Изучение и формирование спроса на страховые услуги»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки изучения и формирования спроса на страховые услуги; научить анализировать факторы, влияющие на спрос, и разрабатывать маркетинговые мероприятия для его стимулирования в условиях современного страхового рынка.

Задачи работы

1. Изучить теоретические основы спроса на страховые услуги и факторы, его определяющие.
2. Освоить методы исследования спроса на страховые продукты (опросы, анализ данных, сегментация).
3. Научиться анализировать рыночную ситуацию и выявлять целевые сегменты для страховых продуктов.

4. Развить навыки составления анкет и проведения опросов для изучения спроса.
5. Отработать методику обработки и интерпретации данных исследования.
6. Освоить инструменты формирования спроса (маркетинговые коммуникации, ценовая политика, каналы продаж).
7. Научиться разрабатывать мероприятия по стимулированию спроса с учётом специфики страхового продукта.
8. Закрепить навыки составления аналитических отчётов и маркетинговых планов.

Методические рекомендации

Этап 1. Теоретическая подготовка

- Изучите понятие спроса на страховые услуги, его особенности и отличия от спроса на другие товары и услуги.
- Разберитесь в факторах, влияющих на спрос:
 - макроэкономические (уровень доходов, инфляция, законодательство);
 - отраслевые (развитие страхового рынка, конкуренция);
 - социально-демографические (возраст, доход, образование клиентов);
 - психологические (страховая культура, восприятие рисков).
- Ознакомьтесь с методами исследования спроса:
 - количественные (опросы, анкетирование, анализ статистики);
 - качественные (глубинные интервью, фокус-группы);
 - кабинетные исследования (анализ открытых данных, отчётов).

Этап 2. Сбор данных для анализа спроса

Выберите метод исследования и соберите данные:

- проведите опрос потенциальных клиентов (минимум 30 респондентов);
- проанализируйте статистику продаж компании за последние 1–2 года;
- изучите открытые данные по страховому рынку (отчёты Банка России, ВСС);
- соберите информацию о конкурентах (продукты, тарифы, маркетинговые акции).

Этап 3. Сегментация аудитории

Разделите потенциальных клиентов на группы по критериям:

- возраст;
- доход;
- регион проживания;
- тип клиента (физические/юридические лица);
- потребности в страховании (защита имущества, ответственности, жизни и т. д.).

Этап 4. Анализ спроса

Рассчитайте и оцените показатели:

- ёмкость рынка по видам страхования;
- уровень проникновения страховых продуктов (доля застрахованных);
- динамика спроса (рост/снижение за последние периоды);
- факторы, сдерживающие спрос (высокая цена, недоверие, низкая осведомлённость).

Этап 5. Разработка мероприятий по формированию спроса

Предложите комплекс мер для стимулирования спроса, например:

- ценовые стимулы (скидки, рассрочка);
- неценовые стимулы (бонусы, дополнительные услуги);
- маркетинговые коммуникации (реклама, PR, соцсети);
- улучшение клиентского сервиса (упрощение оформления, онлайн-урегулирование);
- партнёрские программы (сотрудничество с банками, автосалонами).

Этап 6. Прогнозирование эффекта

Оцените потенциальный рост спроса после внедрения предложенных мер:

- расчёт прироста клиентской базы;
- прогноз увеличения объёма премий;
- оценка затрат на реализацию мероприятий.

Этап 7. Оформление результатов

Подготовьте отчёт, включающий:

- описание методов исследования и исходных данных;
- результаты анализа спроса (таблицы, графики);
- сегментацию целевой аудитории;
- перечень предложенных мероприятий по стимулированию спроса;
- прогноз изменения спроса и финансовых показателей;
- выводы и рекомендации.

Порядок выполнения задания

1. Получите кейс с данными для анализа (предоставляется преподавателем).
2. Составьте анкету для опроса потенциальных клиентов (10–15 вопросов).
3. Проведите опрос (имитационно или на реальных респондентах) и соберите данные.
4. Проанализируйте статистику продаж и рыночные данные.
5. Выполните сегментацию аудитории по 2–3 критериям.
6. Рассчитайте показатели спроса для выбранного вида страхования.
7. Разработайте 3–4 мероприятия по стимулированию спроса.
8. Оцените эффект от предложенных мер (прогноз прироста продаж).
9. Подготовьте отчёт с выводами и рекомендациями.

Пример кейса для работы

Условия:

- вид страхования: добровольное медицинское страхование (ДМС) для физических лиц ;
- регион: крупный город (население 1 млн чел.);
- данные для анализа:
 - статистика продаж компании за год: 5 000 договоров, средняя премия — 25 000 руб.;
 - ёмкость рынка ДМС в регионе: 200 000 потенциальных клиентов;

- уровень проникновения: 15 %;
- основные конкуренты предлагают аналогичные продукты с премией 22 000–28 000 руб.
- результаты опроса (выборочно):
 - 40 % респондентов не покупают ДМС из-за высокой цены;
 - 30 % не понимают преимуществ продукта;
 - 20 % доверяют только ОМС.

Задание:

1. Рассчитайте ёмкость рынка и текущий объём продаж компании.
2. Определите долю компании на рынке ДМС.
3. Выявите основные факторы, сдерживающие спрос.
4. Предложите 3 мероприятия по стимулированию спроса (например, пакетные предложения, образовательные вебинары, скидки для семей).
5. Оцените прогнозный прирост продаж после внедрения мер (например, +20 %).
6. Подготовьте краткий отчёт (2–3 страницы) с выводами:
 - текущая ситуация со спросом на ДМС;
 - эффективность предложенных мер;
 - ожидаемые изменения в продажах и доходах компании.

Требования к оформлению результатов

Отчёт по практической работе должен содержать:

1. Титульный лист с указанием темы, ФИО обучающегося, группы, даты.
2. Введение (цель, задачи, актуальность темы).
3. Методологию исследования (методы сбора данных, описание выборки).
4. Результаты анализа спроса:
 - таблицы и графики по сегментации;
 - расчёт ёмкости рынка и доли компании;
 - выявление факторов влияния.
5. Предложения по формированию спроса:
 - перечень мероприятий;
 - обоснование их выбора;
 - план реализации (сроки, ответственные).
6. Прогноз эффекта:
 - расчёт прироста продаж;
 - оценка затрат и окупаемости.
7. Выводы и рекомендации (1–2 страницы):
 - обобщение результатов анализа;
 - приоритетные направления для компании;
 - предложения по дальнейшему изучению спроса.
8. Список использованных источников (нормативные акты, отчёты, литература).
9. Приложения (анкета опроса, копии аналитических материалов).

Критерии оценки

- полнота и корректность анализа спроса;
- обоснованность сегментации аудитории;
- реалистичность и эффективность предложенных мероприятий;
- точность расчётов и прогнозов;
- структурированность и наглядность отчёта (таблицы, графики);
- аргументированность выводов и рекомендаций;
- соблюдение сроков сдачи работы;
- грамотность оформления и отсутствие ошибок.

Лабораторная работа № 1

Тема «Оформление страховой документации»

Цель работы

Сформировать у обучающихся практические навыки оформления страховой документации в соответствии с нормативными требованиями и внутренними стандартами страховой компании; закрепить знания о структуре и содержании основных страховых документов, а также порядке их заполнения и хранения.

Задачи работы

1. Изучить виды страховой документации, используемой в деятельности страховой компании.
2. Ознакомиться с нормативными актами, регулирующими оформление страховых документов.
3. Освоить структуру и содержание основных страховых документов: договора страхования, страхового полиса, заявления на страхование, акта о страховом случае и т. д.
4. Отработать навыки заполнения типовых страховых форм на основе исходных данных
5. Научиться корректно отражать в документах существенные условия договора страхования.
6. Развить навыки проверки правильности оформления документов и выявления ошибок.
7. Закрепить знания о порядке регистрации, учёта и хранения страховой документации.
8. Освоить особенности электронного документооборота в страховании.

Методические указания по выполнению

Этап 1. Теоретическая подготовка

- Изучите нормативные акты:
 - Гражданский кодекс РФ (гл. 48 «Страхование»);
 - Закон РФ «Об организации страхового дела в РФ»;
 - внутренние регламенты страховой компании по оформлению документов.
- Ознакомьтесь с перечнем основных страховых документов и их назначением.
- Разберитесь в существенных условиях договора страхования (ст. 942 ГК РФ):
 - объект страхования;

- страховые риски;
- страховая сумма;
- срок действия договора;
- размер и порядок уплаты страховой премии.
- Изучите требования к оформлению документов (в т. ч. электронные форматы).

Этап 2. Сбор исходных данных

Подготовьте данные для заполнения документов:

- сведения о страхователе (ФИО, адрес, паспортные данные или реквизиты юрлица);
- информация об объекте страхования (характеристики автомобиля, недвижимости и т. д.);
- выбранные страховые риски и условия покрытия;
- страховая сумма и тариф;
- срок действия договора.

Этап 3. Заполнение страховых документов

Оформите комплект документов по образцу:

1. Заявление на страхование:

- данные страхователя;
- описание объекта страхования;
- выбранные риски и условия;
- подпись страхователя.

2. Договор страхования:

- преамбула (стороны договора);
- предмет договора;
- права и обязанности сторон;
- порядок уплаты премии;
- порядок урегулирования убытков;
- реквизиты и подписи сторон.

3. Страховой полис:

- номер и дата выдачи;
- сведения о страхователе и страховщике;
- объект страхования и риски;
- страховая сумма и премия;
- срок действия;
- особые условия;
- подписи и печать страховщика.

4. Квитанция об оплате (при наличной оплате) или платёжное поручение (при безналичном расчёте).

5. Акт о страховом случае (заполняется при наступлении события):

- дата и обстоятельства случая;
- повреждённое имущество;
- сумма ущерба;
- решение страховщика о выплате/отказе.

Этап 4. Проверка и корректировка

- Проверьте полноту заполнения всех полей.
- Сверьте данные в разных документах (заявление, договор, полис).

- Убедитесь, что существенные условия договора указаны корректно.
- Проверьте правильность расчётов страховой премии.
- Убедитесь в наличии всех подписей и печатей.

Этап 5. Регистрация и учёт документов

- Занесите данные о договоре в реестр учёта страховых полисов.
- Присвойте номер договору и полису.
- Определите место хранения оригинала и копий.
- Оформите электронную версию (если предусмотрено).

Этап 6. Оформление отчёта

Подготовьте отчёт, включающий:

- заполненные образцы документов (заявление, договор, полис, акт);
- реестр учёта договоров (таблица с номерами, датами, суммами);
- краткий анализ:
 - какие сложности возникли при заполнении;
 - типичные ошибки в оформлении;
 - предложения по улучшению документооборота.

Порядок выполнения задания

1. Получите кейс с данными для оформления договора страхования (предоставляется преподавателем).
2. Составьте таблицу с исходными данными:
 - сведения о страхователе;
 - параметры объекта страхования;
 - выбранные риски;
 - страховая сумма, тариф, премия.
3. Заполните комплект страховых документов для выбранного вида страхования (ОСАГО, КАСКО, страхование имущества и т. д.).
4. Проверьте корректность заполнения и соответствие нормативным требованиям.
5. Зарегистрируйте договор в реестре учёта.
6. Подготовьте отчёт с выводами и предложениями.

Пример кейса для работы

Условия:

- вид страхования: ОСАГО;
- страхователь: физическое лицо, Иванов И. И.;
- автомобиль: Lada Granta, 2020 г., мощность 106 л. с.;
- водитель: стаж 5 лет, возраст 30 лет;
- регион: Москва;
- период страхования: 1 год;
- базовая ставка тарифа: 4 118 руб.;
- коэффициенты:
 - КБМ = 1;

- возраст/стаж = 1,04;
- мощность = 1,2;
- регион = 1,8.

Задание:

1. Рассчитайте страховую премию по формуле:

$$СП = БС \times K_1 \times K_2 \times \dots \times K_n$$

где СП — страховая премия, БС — базовая ставка, $K_1, K_2, \dots, K_n$ — коэффициенты.

2. Заполните:

- * заявление на страхование ОСАГО;
- * договор страхования ОСАГО;
- * страховой полис ОСАГО.

3. Зарегистрируйте договор в реестре учёта (заполните таблицу: номер договора, дата, страхователь, объект, сумма премии, срок действия).

4. Подготовьте краткий анализ:

- * соответствие документов нормативным требованиям;
- * сложности при заполнении;
- * рекомендации по оптимизации процесса оформления.

Требования к оформлению результатов

Отчёт по лабораторной работе должен содержать:

1. Титульный лист с указанием темы, ФИО обучающегося, группы, даты.
2. Расчёт страховой премии (с формулой и исходными данными).
3. Заполненные образцы документов:
 - заявление на страхование;
 - договор страхования;
 - страховой полис;
 - квитанция об оплате (образец).
4. Реестр учёта договоров (в виде таблицы).
5. Краткий анализ (1–2 страницы):
 - оценка полноты и точности заполнения документов;
 - выявленные ошибки и способы их устранения;
 - предложения по автоматизации документооборота.
6. Список использованных источников (нормативные акты, внутренние регламенты).

Критерии оценки

- правильность расчёта страховой премии;
- полнота и корректность заполнения всех документов;
- соответствие оформления нормативным требованиям и внутренним стандартам;
- точность регистрации в реестре учёта;
- обоснованность выводов и предложений в анализе;
- соблюдение сроков сдачи работы;
- грамотность оформления и отсутствие ошибок.

ЗДАНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

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

Задача 1

Страховой агент заключил договор страхования жизни с клиентом, не сообщив о существенных ограничениях покрытия (исключениях при смерти от занятий экстремальными видами спорта). Клиент спустя полгода погиб во время альпинистского восхождения, и страховщик отказал в выплате. Клиентская семья подала в суд.

Вопросы:

1. Какие нормы законодательства нарушил агент?
2. Каковы возможные последствия для агента и страховой компании?
3. Как следовало правильно оформить договор, чтобы избежать конфликта?

Задача 2

Агент продал полис ОСАГО, используя устаревшую версию договора, где не были учтены последние изменения в законодательстве. Клиент получил штраф от ГИБДД за неполное страхование.

Вопросы:

1. Кто несёт ответственность за использование устаревшей формы договора?
2. Какие действия должен предпринять страховщик?
3. Какие меры внедрить, чтобы исключить подобные ситуации в будущем?

Задача 3

Клиент обратился с жалобой на агента, который обещал дополнительные бонусы за покупку полиса, но они не были зафиксированы в договоре. Страховщик отказался выполнять устные обещания.

Вопросы:

1. Правомерен ли отказ страховщика? Обоснуйте со ссылкой на ГК РФ.
2. Как должны фиксироваться подобные договорённости?
3. Какие санкции могут быть применены к агенту?

Задача 4

Агент работает с клиентом, который сомневается в необходимости страхования имущества. Клиент считает, что риск пожара или кражи минимален.

Задание:

1. Составьте скрипт разговора агента с клиентом, используя технику работы с возражениями.
2. Приведите 3–4 аргумента, подчёркивающих ценность страхования.
3. Предложите вариант гибкого тарифа для повышения привлекательности продукта.

Задача 5

Агенту необходимо продать полисы ДМС корпоративным клиентам. Компания-потенциальный клиент ранее не страховала сотрудников.

Задание:

1. Разработайте план презентации продукта для HR-директора компании.
2. Укажите 3 ключевых преимущества ДМС для работодателя.
3. Предложите схему мотивации сотрудников к участию в программе.

Задача 6

Клиент хочет застраховать редкий коллекционный автомобиль. Стандартные тарифы компании не учитывают специфику объекта.

Задание:

1. Опишите алгоритм действий агента для оформления такого договора.
2. Какие дополнительные документы потребуются?
3. Как рассчитать индивидуальный тариф?

Задача 7

Данные по работе агентской сети за квартал:

- агент А: 50 договоров, средняя премия — 15 000 руб., убыточность — 60 %;
- агент Б: 30 договоров, средняя премия — 25 000 руб., убыточность — 80 %;
- агент В: 70 договоров, средняя премия — 10 000 руб., убыточность — 45 %.

Задание:

1. Рассчитайте общую сумму собранных премий и выплат для каждого агента.
2. Определите рентабельность работы каждого агента по формуле:

$$\text{Рентабельность} = \frac{\text{Премии} - \text{Выплаты}}{\text{премии}} \times 100\%$$

3. Сделайте вывод: какой агент наиболее эффективен? Обоснуйте ответ.

Задача 8

За год через агентский канал собрано 120 млн руб. премий, выплачено 90 млн руб., расходы на комиссионное вознаграждение составили 18 млн руб.

Задание:

1. Рассчитайте комбинированный коэффициент:

$$\text{Комбинированный коэффициент} = \text{Коэффициент убыточности} + \text{Доля комиссии}$$

где:

- Коэффициент убыточности = $120 \text{ млн} / 90 \text{ млн} \times 100\%$;
- Доля комиссии = $120 \text{ млн} / 18 \text{ млн} \times 100\%$.

2. Оцените эффективность канала. Значение комбинированного коэффициента $> 100\%$ говорит об убыточности.
3. Предложите 2 меры по оптимизации.

Задача 9

В регионе X агентская сеть принесла 50 млн руб. премий при убыточности 70 %, в регионе Y — 30 млн руб. при убыточности 50 %.

Задание:

1. Сравните эффективность регионов по рентабельности.
2. Выявите факторы, которые могли повлиять на разницу в убыточности.
3. Разработайте рекомендации по улучшению показателей для региона X.

Задача 10

Компания планирует расширить агентскую сеть в новом регионе. Текущие данные:

- население региона — 500 тыс. чел.;
- проникновение страхования — 20 %;
- средняя премия на клиента — 8 000 руб.;
- цель: охватить 5 % населения за год.

Задание:

1. Рассчитайте целевой объем премий.
2. Определите необходимое количество агентов, если один агент в среднем заключает 2 0 договоров в месяц.
3. Составьте график набора агентов на 6 месяцев.

Задача 11

На текущий момент в сети 50 агентов. За квартал уволилось 10 агентов, принято 5 новых.

Задание:

1. Рассчитайте текучесть кадров:

Текучесть = $\frac{\text{Число уволенных}}{\text{среднее число агентов}} \times 100\%$

2. Проанализируйте причины текучести (приведите 3 гипотезы).
3. Предложите программу удержания агентов (3–4 меры).

Задача 12

План продаж на квартал — 30 млн руб. На текущий момент собрано 18 млн руб. за 2 месяца.

Задание:

1. Рассчитайте выполнение плана в процентах.
2. Определите, сколько нужно собирать в месяц, чтобы достичь цели.
3. Разработайте 3 стимулирующих мероприятия для агентов на оставшийся период.

Задача 13

Агенты получают комиссию: 15 % от премий по ОСАГО, 20 % — по КАСКО, 10 % — по страхованию имущества. За месяц агент заключил:

- 10 договоров ОСАГО (средняя премия — 10 000 руб.);
- 5 договоров КАСКО (средняя премия — 40 000 руб.);
- 8 договоров страхования имущества (средняя премия — 5 000 руб.).

Задание:

1. Рассчитайте общий доход агента за месяц.
2. Составьте прогноз на следующий месяц, если агент планирует увеличить продажи КАСКО на 20 %.
3. Предложите систему мотивации, стимулирующую рост продаж по всем продуктам.

Критерии оценки решений:

- правильность расчётов и применения формул;
- обоснованность выводов и рекомендаций;
- учёт нормативных требований (ГК РФ, Закон «Об организации страхового дела»);
- структурированность и логичность изложения;
- практическая применимость предложенных мер.

Тестовое задание

1. Какой нормативный акт в первую очередь регулирует отношения между страховщиком и страховым агентом?
а) Налоговый кодекс РФ;
б) Гражданский кодекс РФ (гл. 48);
в) Трудовой кодекс РФ;
г) КоАП РФ.
2. Существенные условия договора страхования (ст. 942 ГК РФ) включают:
а) объект страхования и страховые риски;
б) страховую сумму и срок действия договора;
в) порядок уплаты страховой премии;
г) всё вышеперечисленное.
3. Агент заключил договор от имени страховщика без полномочий. Каковы последствия?
а) договор автоматически недействителен;
б) договор действителен, если страховщик его одобрит;
в) агент несёт полную ответственность перед клиентом;
г) клиент обязан оплатить премию независимо от полномочий агента.
4. Обязан ли агент предоставлять клиенту Правила страхования до заключения договора?
а) да, обязательно;
б) нет, достаточно полиса;
в) только по требованию клиента;
г) только для договоров страхования жизни.

5. Какая ответственность предусмотрена за введение клиента в заблуждение относительно условий страхования?
 - а) административная;
 - б) гражданско-правовая;
 - в) уголовная (при крупном ущербе);
 - г) все варианты верны.
6. Какой метод продаж предполагает активный поиск клиентов агентом?
 - а) пассивные продажи;
 - б) прямые продажи;
 - в) кросс-продажи;
 - г) онлайн-продажи.
7. Что такое «кросс-продажа» в страховании?
 - а) продажа того же продукта другому клиенту;
 - б) продажа дополнительного продукта существующему клиенту;
 - в) продажа через посредников;
 - г) продажа по сниженной цене.
8. Какой инструмент помогает агенту структурировать презентацию продукта?
 - а) CRM-система;
 - б) скрипт продаж;
 - в) тарифная сетка;
 - г) анкета клиента.
9. Какой этап следует после выявления потребностей клиента?
 - а) закрытие сделки;
 - б) презентация продукта;
 - в) расчёт тарифа;
 - г) оформление договора.
10. Что означает термин «работа с возражениями» в продажах?
 - а) игнорирование сомнений клиента;
 - б) аргументированный ответ на сомнения клиента;
 - в) снижение цены для устранения возражений;
 - г) передача клиента другому агенту.
11. Какой показатель отражает долю клиентов, заключивших договор после консультации?
 - а) конверсия продаж;
 - б) средний чек;
 - в) охват аудитории;
 - г) частота контактов.
12. Как рассчитывается коэффициент убыточности?
 - а) $\text{Премии} \times \text{Выплаты} \times 100\%$;
 - б) $\text{Выплаты} \times \text{Премии} \times 100\%$;
 - в) $\text{Премии} - \text{Выплаты}$;
 - г) $\frac{\text{Премии}}{\text{Количество договоров}}$.
13. Комбинированный коэффициент включает:
 - а) только убыточность;
 - б) убыточность и долю расходов (в т. ч. комиссии);
 - в) только долю комиссии;
 - г) количество договоров.
14. Значение комбинированного коэффициента 110 % означает:
 - а) прибыльность канала;
 - б) безубыточность;

- в) убыточность канала;
 - г) высокую рентабельность.
15. Какой показатель отражает эффективность работы агента с точки зрения объёма собранных премий?
- а) количество договоров;
 - б) средняя премия на договор;
 - в) общий объём премий;
 - г) все варианты верны.
16. Как рассчитать рентабельность агентского канала?
- а) $\frac{\text{Премии} - \text{Выплаты} - \text{Расходы}}{\text{Премии}} \times 100\%$;
 - б) $\frac{\text{Премии} - \text{Выплаты}}{\text{Премии}}$;
 - в) $\frac{\text{Премии}}{\text{Выплаты}}$;
 - г) $\frac{\text{Премии}}{\text{Количество агентов}}$.
17. Какой фактор может искусственно завысить показатель средней премии на договор?
- а) рост числа мелких договоров;
 - б) увеличение доли крупных корпоративных клиентов;
 - в) снижение тарифов;
 - г) рост количества агентов.
18. Что такое «план продаж» для агентской сети?
- а) список клиентов агента;
 - б) целевой показатель по премиям/договорам на период;
 - в) график отпусков агентов;
 - г) отчёт о выплатах.
19. Как рассчитывается текучесть кадров в агентской сети?
- а) $\frac{\text{Среднее число агентов}}{\text{Число уволенных}} \times 100\%$;
 - б) $\frac{\text{Общее число агентов}}{\text{Число принятых}}$;
 - в) $\frac{\text{Число агентов на конец периода} - \text{Число агентов на начало периода}}{\text{Число агентов на начало периода}}$;
 - г) $\frac{\text{Количество агентов}}{\text{Премии}}$.
20. Какой показатель помогает оценить нагрузку на одного агента?
- а) количество договоров на агента;
 - б) средняя премия на договор;
 - в) уровень убыточности;
 - г) доля онлайн-продаж.
21. Что включает «реестр учёта договоров»?
- а) номера, даты, суммы премий, статусы договоров;
 - б) личные данные агентов;
 - в) историю выплат по клиентам;
 - г) маркетинговые планы.
22. Какой инструмент автоматизирует учёт и планирование в агентской сети?
- а) CRM-система;
 - б) бухгалтерская программа;
 - в) мессенджер;
 - г) электронная почта.
23. Как часто рекомендуется пересматривать план продаж агентской сети?
- а) ежедневно;
 - б) ежемесячно;
 - в) ежеквартально или ежегодно;
 - г) только при смене руководства.
24. Что такое «сегментация агентов» в планировании?
- а) разделение агентов по уровню эффективности;
 - б) распределение по территориальному признаку;

- в) группировка по продуктовой специализации;
 - г) все варианты верны.
25. Какой показатель отражает выполнение плана продаж?
- а) Плановые премии/Фактические премии×100%;
 - б) Плановые премии–Фактические премии;
 - в) План по договорам/Количество договоров;
 - г) Фактические премии×Коэффициент убыточности.

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. Страховое 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. Страховое 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. Страховое 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. Страховое дело/журнал.
6. Финансовое право/журнал.
7. Финансы и кредит/журнал.
8. Экономист/журнал
9. Официальный сайт Банка России [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].

