

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**ПМ.03 ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ**  
**ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ**  
специальность 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)  
среднего профессионального образования

Разработчики:

Коломиец О.А., преподаватель СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

## СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ .....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ .....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	12

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Производственная практика является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы подготовки специалиста среднего звена (ППССЗ), обеспечивающим реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО). Практика представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся.

Целью практики является формирование профессиональных и общих компетенций по специальности.

Общий объем времени на проведение практики определяется ФГОС СПО, сроки проведения устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ППССЗ образовательной организации.

Производственная практика проводится образовательной организацией в рамках профессионального модуля ПМ.03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов» и может реализовываться как концентрированно, в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Производственная практика направлена на освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций и, как правило, проводится в профильных организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Форма отчетности обучающихся по производственной практике – отчет, включающий задание на практику, дневник, характеристику и аттестационный лист, а также результаты работы, выполненной в период практики.

Программа производственной практики разработана образовательной организацией на основе:

- Федерального государственного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям) (Зарегистрировано в Минюсте России 18.08.2023 № 74887);
- Положения об организации учебной и производственной практики обучающихся СПб ГБПОУ «Петровский колледж»;
- Рабочей программы профессионального модуля по ПМ 03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов» ППССЗ специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям).

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

### 1.1. Область применения программы

Программа производственной практики (далее программа практики) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности: 38.02.02 Страхование (по отраслям)

в части освоения видов деятельности (ВД): **Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия
2. Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов
3. Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг
4. Обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации

Рабочая программа производственной практики может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников сферы Финансы и в программах переподготовки на базе среднего образования или профессионального образования. Опыт работы не требуется.

### 1.2. Количество часов, отводимое на практику:

всего – 72 часов, в том числе:

производственной практики – 72 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

### 2.1. Объем и виды практики по ПМ.03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»

<b>Вид практики</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Форма проведения</b>
<b>Производственная практика</b>	<b>72</b>	<b>Концентрированная</b>
<i>Вид промежуточной аттестации: дифференцированный зачет</i>		
<b>Итого</b>	<b>72</b>	

### 2.2. Содержание производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»

Цели и задачи производственной практики.

С целью овладения указанным видом деятельности и следующими профессиональными и общими компетенциями:

ПК 3.1 Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия

ПК 3.2 Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов

ПК 3.3 Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг

ПК 3.4 Обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации

**ОК 01** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

**ОК 02** Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

**ОК 03** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

**ОК 04** Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

**ОК 05** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

**ОК 09** Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

обучающийся должен иметь практический опыт:

**Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов**

**уметь:**

предоставлять информацию клиентам о страховой организации

- предоставлять информацию клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией страховых продуктов»

- предоставлять информацию о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования

-осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования

- осуществлять мониторинг сроков окончания договоров страхования

- информировать страхователей о необходимости уплаты страховой премии/страхового взноса

- информировать страхователей об окончании срока действия договора страхования

- информировать страхователей о порядке внесения изменений в договор страхования

- информировать страхователей о порядке досрочного прекращения договора страхования

- вести деловую переписку и проводить переговоры

- регистрировать поступившие обращения клиентов и корректировать их статус

- выбирать и применять оптимальные способы решения конфликтных ситуаций

- определять причины возникновения претензии информировать о них соответствующие подразделения страховой организации

- координировать работу с подразделениями при обработке претензионного обращения

- предоставлять ответ клиенту о принятом решении по претензионному обращению

**знать:**

законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем

- стандарты саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг

- правила делового общения и речевого этикета

- методические документы страховой организации в сфере коммуникации с клиентами

- инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов с клиентами
- права и обязанности сторон по договору страхования
- права и обязанности сторон при досрочном прекращении договора страхования
- права и обязанности сторон при изменении степени риска по договору
- порядок внесения изменений в договор страхования
- формы и способы уплаты страховой премии/страховых взносов по договору страхования
- перечень страховых продуктов, реализуемых страховой организацией
- стандарты оформления страховых документов в страховой организации
- стандарты и методические документы организации по работе с обращениями клиентов
- алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами
- правила деловой переписки и письменного этикета

**2.2.1. Содержание обучения по производственной практике ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации**

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Виды работ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05, ОК 09	Раздел 1 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществлять взаимодействие с клиентами страховой организации</li> <li>2. Устанавливать контакт и доверительное отношение к страховой организации у клиентов Компании</li> <li>3. Решать конфликтные ситуации с клиентами компании</li> <li>4. Составлять деловые письма клиентам и партнерам страховой организации</li> <li>5. Проводить презентации страховых продуктов в виде публичных выступлений</li> <li>6. Проводить выявление потребностей у потенциальных получателей страховых услуг</li> <li>7. Проводить презентацию финансового решения</li> <li>8. Отрабатывать возражения клиентов</li> <li>9. Завершать сделки и организовывать заключение договора страхования</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществление контактов онлайн и офлайн с клиентами страховой организации</li> <li>2. Создание доверительной атмосферы в компании с целью формирования лояльности клиентов</li> <li>3. Организация комфортного общения с клиентами с целью предотвращения конфликтных ситуаций</li> <li>4. Разработка текстов деловых писем (коммерческих предложений)</li> <li>5. Выявление потребностей в страховых продуктах</li> <li>6. Проведение презентаций с использованием технологий РРТ.</li> <li>7. Проведение презентаций финансовых решений на языке выгод клиента</li> <li>8. Отработа возражений по алгоритму</li> <li>9. Завершение сделки</li> </ol>	36
ПК 3.3, ПК 3.4 ОК 01 – ОК 05, ОК 09	Раздел 2 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществлять взаимодействие с получателями страховых услуг в соответствии со стандартами</li> <li>2. Принимать заявление на получение страхового возмещения в соответствии с правовыми основами и инструкциями страховой организации</li> <li>3. Консультировать клиентов о порядке получения выплаты страхового возмещения</li> <li>4. Реализовывать досудебный порядок разрешения споров</li> <li>5. Осуществлять взаимодействие со службой финансового уполномоченного, вести деловую переписку</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществление взаимодействия с получателями страховых услуг в соответствии со стандартами</li> <li>2. Прием заявлений на получение страхового возмещения в соответствии с правовыми основами и инструкциями страховой организации</li> <li>3. Консультирование клиентов о порядке получения выплаты страхового возмещения</li> <li>4. Реализация досудебного порядка разрешения споров</li> <li>5. Осуществление взаимодействия со службой финансового уполномоченного, вести деловую переписку</li> </ol>	36

		<p>6. Рассматривать претензии от получателей страховых услуг и готовить мотивированные ответы</p> <p>7. Осуществлять телефонное общение с клиентами по вопросам получения выплаты страхового возмещения</p> <p>8. Осуществлять рассмотрение писем и запросов от Банка России</p> <p>9. Готовить мотивированные ответы на входящие запросы от саморегулируемых организаций, службы финансового мониторинга и Банка России</p>	<p>6. Рассмотрение претензий от получателей страховых услуг и готовить мотивированные ответы</p> <p>7. Осуществление телефонное общение с клиентами по вопросам получения выплаты страхового возмещения</p> <p>8. Осуществление рассмотрение писем и запросов от Банка России</p> <p>9. Подготовка мотивированных ответов на входящие запросы от саморегулируемых организаций, службы финансового мониторинга и Банка России</p>	
--	--	--	--	--

## 2.2.2. Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций при прохождении производственной практики

Код компетенции (ПК, ОК)	Виды работ по практике	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Контроль <sup>1</sup>
ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05, ОК 09	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществлять взаимодействие с клиентами страховой организации</li> <li>2. Устанавливать контакт и доверительное отношение к страховой организации у клиентов Компании</li> <li>3. Решать конфликтные ситуации с клиентами компании</li> <li>4. Составлять деловые письма клиентам и партнерам страховой организации</li> <li>5. Проводить презентации страховых продуктов в виде публичных выступлений</li> <li>6. Проводить выявление потребностей у потенциальных получателей страховых услуг</li> <li>7. Проводить презентацию финансового решения</li> <li>8. Отрабатывать возражения клиентов</li> <li>9. Завершать сделки и организовывать заключение договора страхования</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продуктивное взаимодействие с получателями страховых услуг</li> <li>2. Демонстрация умения устанавливать контакт и создавать условия для повышения лояльности клиентов страховой организации</li> <li>3. Правильное разрешение и предотвращение конфликтных ситуаций с получателями страховых услуг</li> <li>4. Эффективное составление деловых писем и использование правильных методов составления делового письма</li> <li>5. Демонстрация навыков публичных выступлений</li> <li>6. Демонстрация умения проводить выявление потребностей клиентов</li> <li>7. Демонстрация умения подбирать нужный клиенту страховой продукт</li> <li>8. Эффективное и качественная отработка возражений клиентов по алгоритму</li> <li>9. Демонстрация понимания и знания признаков необходимости переходить к завершению сделки и эффективное применение методов закрытия сделки</li> </ol>	ОПП
ПК 3.3, ПК 3.4 ОК 01 – ОК 05, ОК 09	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществлять взаимодействие с получателями страховых услуг в соответствии со стандартами</li> <li>2. Принимать заявление на получение страхового возмещения в соответствии с правовыми основами и инструкциями страховой организации</li> <li>3. Консультировать клиентов о порядке получения выплаты страхового возмещения</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продуктивное взаимодействие с получателями страховых услуг в соответствии со стандартами</li> <li>2. Демонстрация умения оформлять заявление и страховую документацию необходимую для оформления заявления от клиентов</li> <li>2. Эффективное осуществление взаимодействия с клиентами страховой организации по поводу порядка осуществления и получения выплаты страхового возмещения</li> <li>3. Демонстрация знаний о досудебном порядке разрешения</li> </ol>	ОПП

<sup>1</sup> Н – наблюдение; ДЭ – демонстрационный экзамен, ЭО – экспертная оценка руководителя; АДПН – анализ демонстрации полученного навыка; ОУП - отчет по учебной практике; ОПП – отчёт по производственной практике

	<p>4. Реализовывать досудебный порядок разрешения споров</p> <p>5. Осуществлять взаимодействие со службой финансового уполномоченного, вести деловую переписку</p> <p>6. Рассматривать претензии от получателей страховых услуг и готовить мотивированные ответы</p> <p>7. Осуществлять телефонное общение с клиентами по вопросам получения выплаты страхового возмещения</p> <p>8. Осуществлять рассмотрение писем и запросов от Банка России</p> <p>9. Готовить мотивированные ответы на входящие запросы от саморегулируемых организаций, службы финансового мониторинга и Банка России</p>	<p>споров</p> <p>4. Демонстрация навыков осуществления деловой переписки в том числе со службой финансового мониторинга</p> <p>5. Демонстрация умения анализировать суть претензий клиентов</p> <p>6. Эффективная реализация телефонного общения с клиентами по вопросам получения выплаты страхового возмещения</p> <p>7. Демонстрация умения анализировать и трактовать входящие запросы от сторонних организаций а также от Банка России</p> <p>8. Правильность оформления мотивированных ответов на входящие запросы от регулирующих организаций</p>	
--	---	--	--

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению производственной практики**

Реализация программы в части *производственной практики* проходит в профильных организациях в соответствии с профилем специальности и заключенным договором.

#### **3.2. Информационное обеспечение организации и проведения учебной и производственной практики, рекомендуемые учебные издания, Интернет-ресурсы, дополнительная литература**

- 1.Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности среднего профессионального образования 38.02.02 Страхование дело (по отраслям), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №.555 от 21.07.2023, утвержденный Министерством юстиции от 18.08.2023 № 74887;
- 2.Учебный план по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям);
- 3.Положение об организации учебной и производственной практики обучающихся СПб ГБПОУ «Петровский колледж»;
- 4.Методические рекомендации по планированию и организации учебной и производственной практики, перечень утвержденных заданий по видам и этапам практики, рекомендации по выполнению отчетов по практике, оценочные материалы в условиях действия Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, разработанные образовательным учреждением;
- 5.Единый тарифно-квалификационный справочник работ и рабочих профессий.
6. Профессиональный стандарт 08.012 Специалист по страхованию УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 6 июля 2020 года N 404н

## **Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы, рекомендуемых для выполнения заданий и этапов практики**

### **Основные источники:**

1.1. Архипов, А.П., Сопровождение договора страхования: учебник / А.П. Архипов. — Москва : КноРус, 2020. — 260 с. — ISBN 978-5-406-07628-6. — Текст : электронный — URL: <https://book.ru/book/93927>

1.2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/494510>.

1.3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/491069>

1.4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/491069>

### **2. Дополнительные источники:**

2.1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022).) — Текст : электронный.— URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027)

2.2. Закон РФ от 27 ноября 1992 г. N 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями). — Текст : электронный — URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_1307](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1307).

2.3. Цыганов А.А. Методика и содержание обучения работников и страховых агентов, взаимодействующих с получателями страховых услуг : учебное пособие / Цыганов А.А.,

Брызгалов Д.В., Грызенкова Ю.В., Камнева Е.В., Каштанова Е.В., Кириллова Н.В., Охрименко И.В., Малышев Н.И., Полевая М.В., Платонова Э.Л. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с.

2.4. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 286 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016969-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854233>

2.5. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952>

2.6. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081477>

2.7. Паудяль, Н. Ю. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш ; под общ. ред. Л.В. Филиндаш. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 526 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-017750-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1871923>

### **3.3. Общие требования к организации производственной практики**

- освоению программы практики должно предшествовать, или идти параллельно, изучение общепрофессиональных дисциплин и междисциплинарного курса (МДК) соответствующего профиля. в рамках профессионального модуля – «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг», «Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг».

- требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности.

### **3.4. Кадровое обеспечение организации и проведения производственной практики**

3.4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой в образовательном учреждении:

- наличие высшего образования;

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

3.4.2. Требования к квалификации специалистов, осуществляющих руководство практикой в организации:

Руководители агентств, руководители структурных подразделений, руководители различных каналов продаж в страховой организации, менеджеры агентских групп, начальники отделов офисных продаж