

КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ, МОДЕЛИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа практики

Учебный план: №: 25-02-1-6

Код, наименование
специальности,
направленность: 38.02.02 Страховое дело (по отраслям), Страхование жизни и иное
Квалификация
выпускника: Специалист страхового дела
Уровень
образования: Среднее профессиональное образование
Форма обучения: очная

План учебного процесса

индекс	Наименование практики	Номер семестра	Кол-во недель	Трудоемкость, ч	Форма промежуточной аттестации
ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов					
ПП.03.01	Производственная практика, реализация страховых продуктов	3	2	72	Зачет с оценкой

**Санкт-Петербург
2025**

Программа практики составлена в соответствии
с федеральным государственным образовательным стандартом среднего
профессионального образования по специальности
38.02.02 Страхование дело (по отраслям), утвержденным приказом
Минпросвещения России от **21.07.2023 N 555 (ред. от 03.07.2024)**

Составитель(и): Гафурова О.О.
(Ф.И.О.)

Председатель цикловой
комиссии: Трофимова Л.В.
(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНИЕ:

Директор колледжа Леонов С.А.
(Ф.И.О.)

Методический отдел: Ястребова С.А.
(Ф.И.О. сотрудника отдела)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

1.1. Место практики в структуре основной образовательной программы

Производственная практика, реализация страховых продуктов входит в профессиональный цикл основной образовательной программы (ОП) при освоении основного вида (вида) деятельности «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов».

1.2. Цели и планируемые результаты

В ходе прохождения практики обучающийся должен освоить следующие компетенции.

1.2.1. Перечень компетенций

Код компетенций	Наименование результата обучения
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

1.2.2. Результаты прохождения практики

Иметь практический опыт	- использования различных каналов коммуникации с получателями страховых услуг; - проведения консультаций с клиентами об условиях договора страхования; - деловой переписки и письменного этикета при составлении ответных писем клиентам на обращения и регистрация их в журнале учета; - обработки клиентских обращений через телефонные звонки, электронную почту, мессенджеры и онлайн-чаты; - ведения документации и отчетности по обращениям, полученным дистанционно; консультирования клиентов по продуктам страхования и процедурам урегулирования убытков в удаленном формате
Уметь	- консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией; - консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования; - оформлять и передавать обращения в соответствующие службы для рассмотрения; составлять ответы клиентам в установленном порядке; - принимать, регистрировать и систематизировать обращения клиентов, поступающие через дистанционные каналы; - грамотно и вежливо вести коммуникацию с клиентами в устной и письменной форме; - консультировать клиентов по вопросам страхования в удаленном формате; - анализировать типичные обращения и формировать предложения по улучшению качества дистанционного обслуживания
Знать	- методические документы страховой организации в сфере коммуникации с клиентами; - инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов с клиентами - права и обязанности сторон по договору страхования; формы и способы уплаты страховой премии/страховых взносов по договору; - порядок передачи и документирования обращений в соответствующие подразделения для рассмотрения; - внутренние стандарты и регламенты страховой организации по обработке обращений и претензий; - методы контроля качества обслуживания клиентов и стандарты сервиса в страховых компаниях; - процедуры урегулирования споров и претензий, а также возможные пути разрешения конфликтных ситуаций с клиентами; - нормативно-правовые требования к дистанционному обслуживанию клиентов в страховой деятельности;

	- виды и особенности дистанционных каналов коммуникации (телефон, электронная почта, мессенджеры, чат-боты, личный кабинет на сайте); - правила и стандарты обработки обращений клиентов через дистанционные каналы; - методы обеспечения конфиденциальности и защиты персональных данных при удаленном взаимодействии; - алгоритмы обработки различных видов обращений клиентов (запросы, жалобы, консультации); - внутренние регламенты страховой организации по учету и контролю качества обслуживания в дистанционных каналах
--	---

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Виды работ	Объем часов
1.	Консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования	8
2.	Осуществлять контакты онлайн и офлайн с клиентами страховой организации	8
3.	Проводить презентации страховых продуктов в виде публичных выступлений.	8
4.	Информировать клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования	8
5.	Осуществлять взаимодействие с получателями страховых услуг в соответствии со стандартами	8
6.	Консультирование клиентов о порядке получения выплаты страхового возмещения	6
7.	Осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования	6
8.	Регистрировать обращения и информировать клиентов об изменении статуса обращения	6
9.	Подготовка деловой презентации по результатам практического обучения	6
10.	Оформление отчета	6
Зачет с оценкой		2
Всего:		72

3. УСЛОВИЯ ПРОХОЖДЕНИЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет «Страхового дела», оснащенный оборудованием:
 стол и стул преподавателя;
 столы и стулья ученические (по кол-ву студентов в группе);
 технические средства обучения:
 компьютер с лицензионным программным обеспечением Microsoft Windows10 Pro;
 Office Standard 2016;
 мультимедийный проектор, экран.

3.2. Информационное обеспечение реализации

3.2.1 Учебная литература

а) основная

1. Архипов, А. П. Страховой менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / А. П. Архипов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 305 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-15617-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568407>

2. Страхование : учебник для среднего профессионального образования — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20134-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581213>

б) дополнительная

1. Бабурина, Н. А. Страхование. Страховой рынок России: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Бабурина, М. В. Мазаева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09993-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514427>

3.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, в т. ч. электронные образовательные ресурсы

- 11 <https://www.asn-news.ru/> - Агентство страховых новостей
2. <https://autoins.ru/> - Российский союз автостраховщиков.
3. <https://www.cbr.ru/> - Центральный банк Российской Федерации
4. <https://www.insur-info.ru/> - Страхование сегодня
5. <https://ins-union.ru/> - Всероссийский союз страховщиков
6. <http://www.sluchay.ru/> - Информационный портал «Страховой случай»

4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Наименование оценочных средств ПА
Отлично	Обучающийся демонстрирует полный, исчерпывающий ответ, понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области; критический, оригинальный подход к материалу, грамотное логичное изложение ответа с использованием профессиональной терминологии (как в устной, так и письменной форме)	Теоретические вопросы Практические задания
Хорошо	Обучающийся демонстрирует ответ полный, с использованием профессиональных терминов; подход к материалу ответственный, но стандартный; грамотное изложение, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности	
Удовлетворительно	Обучающийся показывает поверхностное представление о предмете в целом –существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание профессиональных терминов; изложение материала непоследовательно, допущены неточности в терминах, неумение доказать свои суждения	
Неудовлетворительно	Обучающийся показывает незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины; допускает многочисленные грубые ошибки, разрозненные и бессистемные знания, не умение выделять главное и второстепенное, беспорядочное и неуверенное изложение материала, непонимание учебного материала или отказ отвечать попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств	