

Министерство образования Белгородской области
Областное государственное автономное образовательное учреждение
среднего профессионального образования
«Белгородский индустриальный колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГАПОУ
«Белгородский индустриальный
колледж»
С.А. Шаталов/
« 31 » 2023 г.



Образовательная программа профессиональной подготовки

20034 - «Агент страховой»

Очная форма обучения

Белгород
2023

Программа профессиональной подготовки обучающихся X - XI классов общеобразовательных организаций по профессии «20034- Агент страховой» ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж»

Разработчики:

1. Алиева Эльмира Назимовна преподаватель областного государственного автономного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Белгородский индустриальный колледж»;
2. Макаренко Оксана Сергеевна - преподаватель областного государственного автономного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Белгородский индустриальный колледж».

Пояснительная записка

Образовательная программа профессиональной подготовки предназначена для подготовки агента страховой на базе ОГАОУ СПО «Белгородский индустриальный колледж».

Квалификационная характеристика, включенная в программу, составлена в соответствии с квалификационным справочником должностей и служащих.

Основной профессиональной подготовкой является обучение в процессе, которого предусматривается прохождение определенного объема теоретического материала, обеспечивающего подготовку квалифицированных работников организационно-управленческой сферы деятельности, умеющих профессионально подготавливать, редактировать и форматировать материалы, используя персональный компьютер, вести деловую переписку, ориентироваться в выборе средств оргтехники для оснащения офиса и уметь пользоваться ими, обеспечивать рациональную организацию труда производственной и управленческой деятельности. Вступать в деловые контакты с хозяйственными и деловыми партнерами.

Основная цель вида профессиональной деятельности: Реализация обеспечивающих функций управления организацией; внедрение лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией

Цель изучения программы: Развитие у обучающихся профессиональных компетенций в соответствии с требованиями профессионального стандарта

Основная программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих 20034 «Агент страховой» (далее - Программа), реализуемая ООО «Технологии производственной безопасности», разработана в соответствии с Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ, Приказом Министерства образования и науки РФ от 18 апреля 2013 г. N 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения", на основе квалификационных требований профессионального стандарта Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 марта 2015 г. N 186н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по страхованию", в части освоения основного вида профессиональной деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» 20034 Агент страховой и соответствующих профессиональных компетенций (ПК).

Количество часов на освоение программы:

Образовательная программа профессиональной подготовки, реализуемая ОГАОУ СПО «Белгородский индустриальный колледж» по рабочей профессии 20034 «Агент страховой» представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную вузом с учетом требований рынка труда на основе законодательных и нормативных актов Министерства образования и науки РФ, Института труда (НИИ труда) Минтруда России, Центральным бюро нормативов по труду (ЦБНТ) Минтруда России, Всероссийским научно-исследовательским институтом классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ) Госстандарта России.

ОП регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки

слушателя по данной ОП и включает в себя: учебный план, пояснительную записку к учебному плану, рабочие программы предметов и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки слушателей.

Программа рассчитана всего – 120 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 120 часов;
Программа предполагает форму обучения с отрывом от работы.

1. Цели и задачи.

Цель - программа направлена на приобретение лицами старше 18 лет профессиональной компетенции по должности служащих - 20034 Агент страховой, получение указанными лицами 3 категории без изменения уровня образования.

С целью овладения видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы должен:

уметь:

- рассчитывать производительность и эффективность работы страховых агентов;
- разрабатывать агентский план продаж;
- проводить первичное обучение и осуществлять методическое сопровождение новых агентов;
- разрабатывать системы стимулирования агентов;
- рассчитывать комиссионные вознаграждение;
- осуществлять поиск страховых брокеров и финансовых консультантов и организовывать продажи через них;
- создавать базы по данным с информацией о залоговом имуществе и работать с ней;
- проводить переговоры по развитию банковского страхования;
- выбирать сочетающиеся между собой страховые и банковские продукты;
- обучать сотрудников банка информации о страховых продуктах, распространяемых через банковскую систему;
- разрабатывать и реализовывать программы по работе с сетевыми посредниками;
- оценивать результаты различных технологий продаж и принимать меры по повышению их качества;
- составлять проект бизнес - плана открытия точки розничных продаж;
- проводить маркетинговые исследования нового рынка на предмет открытия точек продаж;
- выявлять основных конкурентов и перспективные сегменты рынка;
- осуществлять продажи страховых продуктов и их поддержку;
- реализовывать технологии директ – маркетинга и оценивать их эффективность;
- подготавливать письменное обращение к клиенту;
- вести телефонные переговоры с клиентами;
- осуществлять телефонные продажи страховых продуктов;
- организовывать работу контакт – центра страховой компании и оценивать основные показатели его работы;

- осуществлять персональные продажи и методическое сопровождение договоров страхования;
- организовывать функционирование интернет магазина страховой компании;
- обновлять данные и технологии интернет - магазинов;
- контролировать эффективность использования интернет – магазина; знать:
- способы планирования развития агентской сети в страховой компании;
- порядок расчета производительности агентов;
- этику взаимоотношений между руководителями и подчиненными;
- понятия первичной и полной адаптации агентов в страховой компании;
- принципы управления агентской сетью и планирование деятельности агента;
- модели выплаты комиссионного вознаграждения;
- способы привлечения брокеров;
- нормативную базу страховой компании по работе с брокерами;
- понятие банковского страхования;
- формы банковских продаж: агентские соглашения, кооперация, финансовый супермаркет;
- сетевых посредников: автосалоны, почта, банки, организации, туристические фирмы, организации розничной торговли, загсы;
- порядок разработки и реализации технологий продаж полисов через сетевых посредников;
- теоретические основы разработки бизнес – плана открытия точки розничных продаж;
- маркетинговый анализ открытия точки продаж;
- научные подходы к материально – техническому обеспечению и автоматизации деятельности офиса розничных продаж страховой компании;
- содержание технологии продажи полисов на рабочих местах;
- модели реализации технологии директ-маркетинга.
- теоретические основы создания базы данных потенциальных и существующих клиентов;
- способы создания системы обратной связи с клиентом;
- психологию и этику телефонных переговоров;
- предназначение, состав и организацию работы с базой данных клиентов, ИТ –обеспечение и требования к персоналу контакт центра страховой компании;
- особенности управления персоналом контакт – центра в процессе текущей деятельности;
- продажи страховых услуг по телефону действующим и новым клиентам;
- аутсорсинг контакт – центра;
- способы комбинирования директ – маркетинга и телефонных продаж;
- принципы создания организационной структуры персональных продаж;
- теоретические основы организации качественного сервиса по обслуживанию персональных клиентов на этапах продажи страховой услуги;
- требования к страховым интернет – продуктам;
- принципы работы автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителя.

2. Планируемые результаты освоение программы.

Результатом освоения программы является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Выполнение работ по профессиям рабочих, должностям служащих 20034 Агент страховой**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Реализовывать технологии агентских продаж.
ПК 1.2.	Реализовывать технологии брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами.
ПК 1.3.	Реализовывать технологии банковских продаж.
ПК 1.4.	Реализовывать технологии сетевых посреднических продаж.
ПК 1.5.	Реализовывать технологии прямых офисных продаж.
ПК 1.6.	Реализовывать технологии продажи полисов на рабочих местах.
ПК 1.7.	Реализовывать директ-маркетинг как технологию прямых продаж.
ПК 1.8.	Реализовывать технологии телефонных продаж.
ПК 1.9.	Реализовывать технологии интернет-маркетинга в розничных продажах.
ПК 1.10.	Реализовывать технологии персональных продаж в розничном страховании.
ПК 2.1.	Осуществлять стратегическое и оперативное планирование розничных продаж.
ПК 2.2.	Организовывать розничные продажи.
ПК 2.3.	Реализовывать различные технологии розничных продаж в страховании.
ПК 2.4.	Анализировать эффективность каждого канала продаж страхового продукта.
ПК 3.1.	Документально оформлять страховые операции.
ПК 3.2.	Вести учет страховых договоров.
ПК 3.3.	Анализировать основные показатели продаж страховой организации.
ПК 4.1.	Консультировать клиентов по порядку действий при оформлении страхового случая.
ПК 4.2.	Организовывать экспертизы, осмотр пострадавших объектов.
ПК 4.3.	Подготавливать и направлять запросы в компетентные органы.
ПК 4.4.	Принимать решения о выплате страхового возмещения, оформлять страховые акты.
ПК 4.5.	Вести журналы убытков, в т.ч. в электронном виде, составлять отчеты, статистику убытков.
ПК 4.6.	Принимать меры по предупреждению страхового мошенничества.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для

	эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно – коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН профессиональной подготовки 20034 «Агент страховой»

№	Наименование дисциплин, разделов, тем	Всего часов	в том числе			Форма контроля
			теоретические	лабораторные	практические	
1	Страховое дело	64	44		20	
2	Организация агентских продаж страховых продуктов	50	38		12	
3	Сопровождение договоров страхования	36	26		10	
4	Реализация различных технологий розничных продаж в страховании	30	22		8	
5	Оформление и сопровождение страхового случая (оценка страхового ущерба, урегулирование убытков)	50	30		20	
6	Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность	28	24		4	
7	Страхование физических и юридических лиц	18	18			
Итого		276	202		74	

3.1 Фактическое ресурсное обеспечение ОП по рабочей профессии 20034 «Агент страховой»

Библиотечный фонд достаточно укомплектован учебной литературой для обеспечения образовательного процесса, кроме того, имеется доступ к электронной библиотеке, интернет-ресурсам.

3.2 Нормативно-методическое обеспечение системы оценки качества освоения обучающимися ОП по рабочей профессии 20034 «Агент страховой»

В соответствии с требованиями профессиональной подготовки по рабочим профессиям оценка качества освоения слушателями образовательной программы включает промежуточную аттестацию и квалификационный экзамен слушателей.

7 Содержание обучения по программе 20034 «Агент страховой»

Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Страховое дело»

Наименование разделов программы	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	8
Тема 1. История страхования	Этимологический смысл страхования. Зарождение страховой деятельности за рубежом. Роль эпохи Великих географических открытий в развитии взаимного страхования. Появление и эволюционное развитие страхования в России. Дореволюционный этап. Морское страхование. Государственное страхование. Общества взаимного страхования. Личное страхование в царской России Послереволюционный этап: монополизация страхования. Пореформенный этап: демонополизация страхования.	4
	Практические занятия: 1. <u>Преимущества и недостатки монополизации и демонополизации страхования»</u>	2
Тема 2. Сущность, функции и роль страхового агента.	Квалификационные требования и сферы компетенции страхового агента. Перспективы развития и роль страховых агентов в формировании современных страховых отношений. Формирование клиентской базы Системы социальных гарантий	4
Тема 3. Основные понятия, функции и технологии страхования	Страхование как экономическая категория. Страхование как правовая категория. Функции страхования. Рисковая функция. Формирование специализированного страхового фонда денежных средств. Восстановительная (защитная) функция. Предупредительная функция. Сберегательная функция. Контрольная функция. Понятия и термины, выражающие наиболее общие условия страхования: страхователь; страховщик; застрахованное лицо; страховая защита; страховой интерес; имущественный интерес; объект страхования; страховая ответственность страховщика; страховое покрытие страховой стоимости имущества (предпринимательских рисков); страховой полис; страховой риск; страховой случай.	6

	<p>Термины, связанные с формированием страхового фонда: страховая оценка (страх стоимость); страховой тариф и его структура; срок страхования страховая франшиза (условная и безусловная).</p> <p>Понятия и термины, связанные с расходованием средств страхового фонда: страховой ущерб; страховой акт; страховая выплата; убыточность страховой суммы.</p> <p>Понятие тарифа. Состав и структура страхового тарифа. Методологические вопросы построения страховых тарифов. Общие принципы расчета нетто и брутто-ставки. Расходы на ведение дела как элемент тарифа. Показатели страховой статистики. Сущность страхового взноса. Виды страховых премий. Основные модели построения агентских сетей в страховании</p>	
	<p>Практические занятия:</p> <p>Игровое проектирование «Разработка кроссворда терминов страхования»</p>	4
<p>Тема 4. Управление рисками</p>	<p>Понятие риска. Причины возникновения риска. Причины неопределенности. Характеристика управления рисками. Факторы риска: объективные (экзогенные) и субъективные (эндогенные).</p> <p>Классификация рисков.</p> <p>Методы и средства идентификации рисков. SWOT-анализ. Причинно-следственные диаграммы. Мозговой штурм (мозговая атака). Метод Дельфи. Интервьюирование. Контрольные таблицы.</p> <p>Методы оценки рисков. Качественные методы (экспертный метод, метод анализа уместности затрат, метод аналогий). Количественные методы (определение предельного уровня устойчивости, анализ чувствительности, анализ сценариев развития, имитационное моделирование рисков по методу Монте-Карло).</p> <p>Активное управление рискам. Передача риска. Избежание риска. Минимизация риска. Принятие плана (программы) по управлению рисками. Методы управления рисками. Уклонение. Локализация. Диссипация. Компенсация.</p>	8
	<p>Практические занятия:</p>	4

	1. Игровое проектирование «Оценка рисков страхования различных отраслей и/или видов предпринимательской деятельности»	
Тема 5. Классификация и особенности отдельных видов страхования	<p>Основные принципы классификации страхования. Классификация по объектам страхования, по характеру страховых рисков, по группам страхователей, по срокам проведения страховых операций, по числу застрахованных лиц, по порядку заключения договоров, по форме страховой ответственности, по перечню объектов страхования, по отраслям и подотраслям и другие.</p> <p>Личное страхование. Имущественное страхование.</p> <p>Страхование ответственности. Перестрахование.</p> <p>Особенности медицинского страхования в России и за рубежом.</p> <p>Программы ОМС (страховой медицины).</p> <p>Формы проведения страхования, принципы их функционирования и особенности.</p> <p>Государственное обязательное страхование.</p> <p>Добровольная форма проведения страхования; сфера применения и порядок осуществления.</p>	10
	Практические занятия:	
	<p><u>Кейс «Сравнительный анализ отдельных подвидов личного страхования» по следующим вопросам:</u></p> <p>Порядок лицензирования страховой деятельности. Существенные условия договора страхования</p> <p>Права и обязанности сторон в период действия договора страхования. Обязанности страхователя и страховщика при наступлении страхового случая.</p>	4
Тема 6. Правовое регулирование страховой деятельности	<p>Характеристика нормативных актов, регулирующих страховую деятельность: нормы Гражданского кодекса Российской Федерации; нормы административного права; нормы финансового права.</p> <p>Общие принципы государственного регулирования в страховании. Понятие государственного регулирования в страховании. Необходимость государственного надзора за деятельностью страховщиков. Функции страхового надзора. Предварительный контроль за деятельностью страховщиков; порядок получения лицензий. Текущий контроль за страховой деятельностью, санкции, применяемые к страховщикам. Ведомственные акты и нормативные документы страхового надзора.</p> <p>Порядок заключения и оформления договора страхования, права и</p>	6

	<p>обязанности сторон, существенные условия договора страхования, порядок вступления договора в силу, порядок оформления договора. Условия договора страхования. Права и обязанности сторон в период действия договора. Взаимоотношения сторон при наступлении страхового случая. Порядок прекращения договоров и признания их недействительными</p>	
	<p>Практические занятия:</p> <p><u>Деловая игра «Разработка договора добровольного страхования хозяйствующего субъекта»»</u></p>	2
<p>Тема 7. Экономика и финансы страховой организации. Налогообложение страховых взносов</p>	<p>Финансовая устойчивость и платежеспособность страховщика: понятие, определяющие факторы, показатели оценки и расчет маржи платежеспособности.</p> <p>Экономические показатели страховой деятельности. Тарифная политика страховой организации.</p> <p>Понятие страховых резервов. Порядок формирования и использования страховых резервов. Виды страховых резервов. Резервы незаработанной премии, резервы убытков, резервы предупредительных мероприятий, резерв по страхованию жизни и другие. Обеспечение платежеспособности страховой компании. Экономическая работа в страховой компании. Предупредительные мероприятия и их финансирование страховой компанией.</p> <p>Характер инвестиционной деятельности страховщиков, необходимость ее проведения. Принципы инвестирования временно свободных средств страховщика. Государственное регулирование инвестиционной деятельности страховщиков. Формирование финансовых результатов страховщиками: состав доходов страховщика, состав расходов страховщика, прибыль страховщика. Порядок уплаты налогов страховыми организациями.</p> <p>Порядок уплаты налогов страхователями, застрахованными лицами и выгодоприобретателями.</p>	6
	<p>Практические занятия</p> <p>Решение ситуационных задач.</p>	4
Итого		64

Наименование разделов программы	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	8
<p>Тема 1. Основы психологии и этики при продаже страховых продуктов..</p>	<p>Деловое общение с психологической точки зрения. Коммуникативные умения и навыки. Коммуникация. Средства вербального общения. Невербальные средства. Этикет в деловом общении. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства и др. Нормы отношений в коллективе. Отношения руководителя и подчиненных. Межличностные контакты. Организация деловых контактов. Конфликты; причины; стратегия поведения</p>	10
	<p>Практические занятия:</p> <p>Проведение аргументированных бесед с потенциальными и постоянными клиентами. Подготовка сообщения на тему: «Агент страховой - деловой человек»</p>	4
<p>Тема 2. Классификация и характеристика каналов агентских продаж страховых продуктов.</p>	<p>Объекты, цели и средства стимулирования агентских продаж страховых продуктов. Бенч маркетинг как технология изучения и применения в работе страхового агента. Теоретические основы и порядок разработки бизнес – плана страхового агента.</p>	4
	<p>Практические занятия:</p> <p>Анализ состава регионального контингента потенциальных клиентов</p>	2
<p>Тема 3. Правила организации агентских продаж. Осуществление стратегического и оперативного планирования розничных продаж</p>	<p>Виды страховых услуг и условия различных видов страхования. Система правового обеспечения организации продаж в страховании. Организация розничных продаж. Реализация различных технологий розничных продаж в страховании. Изучать региональные условия и спрос на определенные страховые услуги. Отечественный и зарубежный опыт организации страхования населения и субъектов хозяйствования.</p>	6
	<p>Практические занятия:</p>	2

	Решение ситуационной задачи по осуществления агентских продаж. Определение «состояние клиента». Этапы продаж.	
Тема 4. Консультирование клиентов по порядку действий для оформления страхового случая	Права и обязанности страхователей и страховых организаций при наступлении страхового случая. Права и обязанности страхователей и страховых организаций при наступлении страхового случая. Перечень документов, необходимых для решения вопроса о выплате страхового обеспечения или возмещения. Сроки подачи заявления и представления документов при наступлении страхового случая. Порядок и сроки выплаты страхового возмещения.	6
Тема 5. Маркетинговые подходы в формировании клиентоориентированной модели розничных продаж.	Современные концепции маркетинга и их практическое применение в деятельности страховых компаний. Содержание транзакционного бизнес-процесса «маркетинг» в страховой компании и его практическое применение. Сущность и преимущества маркетинга взаимоотношений. Создание единой базы данных клиентов в страховой компании. Построение организационной структуры в клиентоориентированной страховой компании. Разработка стандартов обслуживания в клиентоориентированной страховой компании.	6
Тема 6. Порядок формирования продуктовой стратегии. Стратегический план продаж страховых продуктов	Формирование стратегии развития каналов продаж. Ценовая стратегия в области розничных и корпоративных продаж. Стратегия развития сбытовой сети розничных продаж. Прогноз открытия точек продаж и роста количества продавцов. План роста производительности сбытовой сети. Реализация стратегии розничных продаж. Роль корпоративных продаж в страховой компании. Разработка стратегии корпоративных продаж в общей модели стратегического управления страховой компанией. Финансовая стратегия розничных продаж. Ресурсная финансовая стратегия розничных продаж: рост на основе самофинансирования либо на основе привлечения инвестиционных ресурсов.	6
	Практические занятия	
	Формирование стратегического плана продаж страховых продуктов.	2
	Маркетинг «Коробочных» продуктов.	2
Итого		50

Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Сопровождение договоров страхования»

Наименование разделов программы	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
<p>Тема 1. Порядок заключения и оформления договоров на страховые услуги</p>	<p>Правила оформления страховых операций. Значимость документационного оформления страховых выплат. Классификация документов и требования к составлению и оформлению. Перечень документов, необходимых для оформления страхового случая. Особенности документооборота в страховании. Осуществление операций по заключению договоров имущественного и личного страхования.</p>	6
	<p>Практическое занятие</p>	2
	<p>Осуществление договоров имущественного и личного страхования.</p>	
<p>Тема 2. Правовые основы развития страховой деятельности</p>	<p>Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации». Правовые вопросы деятельности страховых агентов. Законодательная база, регулирующая вопросы экспертизы при расследованиях страховых случаев. Документальное оформление материальной ответственности страховых агентов.</p>	4
	<p>Практическое занятие</p>	
	<p>Действия страховщика и страхователя при наступлении страхового случая. Критерии определения страхового случая.</p>	4
<p>Тема 3. Нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы, регламентирующие деятельность</p>	<p>Нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы, регламентирующие деятельность страховых органов. Документы страховых агентов</p>	4
	<p>Практическое занятие</p>	
	<p>Оформление заявлений на выплату страхового возмещения</p>	2

страховых органов		
Тема 4. Система мер в работе страховых агентов по выявлению и предупреждению страхового мошенничества	Методы определения степени риска при заключении договоров на страховые услуги и оценки причиненного ущерба. Установление причин нарушений страховых договоров и принятие мер по их предупреждению и устранению. Основные виды страхового мошенничества. Разработка системы мероприятий по профилактике страхового мошенничества. Анализ эффективности мер по предупреждению страхового мошенничества.	6
	Практическое занятие	
	Анализ эффективности мер по предупреждению страхового мошенничества	2
Тема 5. Сопровождение договоров личного страхования (определение франшизы, страховой стоимости и премии)	Сущность и значение страхования жизни. Виды программ страхования в компаниях города. Основные типы договоров страхования жизни. Обязательное и добровольное страхование от несчастных случаев. Предмет страхования и страховое покрытие в страховании от несчастных случаев. Базовые и территориальные программы ОМС. Правила и программы ДМС. Финансирование расходов на медицинское обслуживание. Проблемы развития личного страхования в РФ	6
	Итого	36

Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Реализация различных технологий розничных продаж в страховании»

Наименование разделов программы	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	8
Тема 1. Организация посреднических продаж страховых продуктов	Технология работы с брокерами Методика привлечения брокеров. Нормативная база страховой компании по работе с брокерами. Организационные модели по работе с брокерами. Обеспечение брокеров необходимыми материалами, поддержка продаж, прием выполненных работ. Технология продаж финансовыми консультантами	8

	<p>Ключевые преимущества технологии работы с финансовыми консультантами. Организация взаимодействия страховой компании и независимых финансовых консультантов.</p> <p>Работа с сетевым посредником</p> <p>Определение сетевых посредников. Выбор страховых продуктов. Заключение соглашения с посредником, выработка регламента взаимодействия. Разработка и оформление технологии продаж. Реализация и контроль технологии.</p>	
<p>Тема 2. Организация прямых продаж страховых продуктов (по отраслям)</p>	<p>Сущность и значение прямых розничных продаж.</p> <p>Специфика прямых розничных продаж в страховании. Роль прямых розничных продаж в работе страховой компании. Эффективность прямых розничных продаж.</p> <p>Директ-маркетинг как технология прямых продаж.</p> <p>Модели реализации технологии директ-маркетинга (собственная или аутсорсинговая). Особенности подготовки письменного обращения к клиенту. Создание системы обратной связи с клиентом. Способы доставки страховой услуги и способы финансовых расчетов. Реализация технологии директ-маркетинга и оценка ее эффективности.</p> <p>Технология телефонных продаж.</p> <p>Технология телефонных продаж как составная часть CRM-стратегии страховой компании. Контакт-центр страховой компании: предназначение, состав и организация работы. ИТ-обеспечение деятельности контакт-центра.</p>	<p>8</p>
<p>Тема 3. Организация интернет-продаж страховых полисов (по отраслям)</p>	<p>Интернет-продажи в страховании.</p> <p>Сущность и значение интернет-продаж. Интернет-магазин страховой компании как основное ядро интернет-технологии продаж. Факторы роста интернет-продаж в страховании.</p> <p>Страховые интернет-продукты.</p> <p>Понятие и сущность страховых интернет-продуктов. Требования, предъявляемые к страховым интернет-продуктам.</p> <p>Работа автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем.</p> <p>Сущность и назначение автоматизированных калькуляторов. Создание автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем. Определение способов оплаты страхового взноса и автоматизация этого процесса.</p>	<p>6</p>

	Практические занятия	
	1. Решить ситуационные задачи по заключению соглашений с посредниками	2
	2. Провести маркетинговый анализ открытия точки продажи	2
	3. Проанализировать сильные и слабые стороны различных моделей реализации технологии директ-маркетинга.	2
	4. Работа с автоматизированным калькулятором	2
	Итого:	30

Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Оформление и сопровождение страхового случая (оценка страхового ущерба, урегулирование убытков)»

Наименование разделов программы	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	8
Тема 1. Документальное и программное обеспечение страховых выплат (по отраслям)	<p>Значимость документального обеспечения страховых выплат; Перечень документов, необходимых для оформления страхового случая; Документы, необходимые для расчета и начисления страхового возмещения (обеспечения) и порядок работы с ними; Внутренние документы по регистрации и сопровождению страхового случая и порядок работы с ними; Стандартное программное обеспечение MSOffice и возможное специфическое программное обеспечение; Законодательная база, регулирующая страховые выплаты. Определение показателей по страхованию Расчет страховой премии и выплаты Экономическая сущность и правовое обеспечение страхования Определение суммы страховых платежей и показателей страхования</p>	8
	Практические занятия	
	<p>1. Организация документального обеспечения страховых выплат.</p> <p>2. внутренние документы по регистрации и сопровождению страхового случая и порядок работы с ними;</p>	6

	3. определение показателей по страхованию	
Тема 2. Организация правового регулирующего страховых выплат.	<p>Общие условия получения страховой выплаты</p> <p>Порядок и условия осуществления страховой выплаты</p> <p>Правовые основы страхования внешнеэкономической деятельности и условия страховых выплат</p> <p>Правовые основы социального страхования и общие условия страхового возмещения</p> <p>Виды пособий по обязательному социальному страхованию и условия назначения страхового возмещения</p> <p>Правовые основы личного страхования. Порядок и условия осуществления страховой выплаты</p> <p>Правовые основы имущественного страхования. Правила урегулирования ущерба и выплаты страхового возмещения в имущественном страховании</p> <p>Правовое регулирование страхования гражданской ответственности.</p> <p>Порядок и условия осуществления страховой выплаты по ОСАГО</p>	10
	Практические занятия	
	1. Расчет страховых выплат и подготовка документов, необходимых для назначения выплат	6
	2. Порядок и осуществление страховой выплаты	
3. Определение размера страховой выплаты при причинении вреда жизни и здоровью потерпевших		
Тема 3. Оценка ущерба и страхового возмещения (по отраслям)	<p>Оценка ущерба и возмещение. Принципы установления страховых выплат</p> <p>Зависимость страховых выплат от интенсивности страховой защиты. Двойное страхование. Сострахование. Страхование с «расширенной ответственностью».</p> <p>Комбинированное страхование. Комплексное страхование. Варианты расчета страхового возмещения по различным системам. возмещения по пропорциональной системе. Техническая мера страховщика и фактор стимулирования страхователей. Расчет франшизы и страховой премии. Определение страховой выплаты с условиями франшизы. Причины отказа в выплате страхового возмещения. Мониторинг документов по договору страхования и документов, представленных страхователем</p>	10
	Практические занятия	

	1. Расчет страхового возмещения по системе предельной ответственности	8
	2. Схема последовательности установления страхового возмещения при страховании финансовых рисков.	
	3. Расчет величины ущерба и страхового возмещения при различных видах страхования	
	4. Дополнительная компенсация убытков при отдельных видах страхования	
Тема 4. Факторы, влияющие на стоимость страховой услуги	Виды надбавок к базовому страховому тарифу в имущественном страховании. Виды скидок со страховых взносов.	2
	Итого:	50

Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Охрана труда. Гигиена труда и производственная санитария. Пожарная безопасность»

Наименование разделов программы	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Тема 1. Основы охраны труда в Российской Федерации.	Основы охраны труда в Российской Федерации. Основные понятия трудового права. основополагающие принципы охраны труда. Основы управления охраной труда в организации. Организация работ по охране труда и управлению профессиональными рисками на уровне работодателя. Инструкция по охране труда. Порядок действия в аварийных ситуациях, при несчастных случаях	6
Тема 2. Гигиена труда и производственная санитария.	Санитарно-гигиенические нормативы для работников офиса. Профилактика профессиональных заболеваний.	4
Тема 3. Безопасность труда при работе с персональным компьютером и оргтехникой.	Безопасность труда на рабочем месте делопроизводителя. Эргономика и организация труда. Основы электробезопасности	4

Тема 4. Оказание первой помощи пострадавшим.	Перечень состояний при которых оказывается первая помощь. Алгоритмы оказания первой помощи при различных повреждениях и состояниях. Приемы сердечно-легочной реанимации. Аптечка первой помощи в организации. Порядок вызова скорой помощи.	6
Тема 5. Пожарная безопасность в организации..	Инструкция по пожарной безопасности в организации. Порядок действий при пожаре. Эвакуация при пожаре.	4
	Практические занятия	
	1. Оказание первой помощи пострадавшим	4
	2. Пожарная безопасность в организации	
Итого		28

Учебно-тематический план и содержание программы по предмету «Страхование физических и юридических лиц»

Наименование разделов программы	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Тема1. Изучение основных страховых продуктов компании	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение Правил обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, порядка расчета страховой премии по ОСАГО. 2. Изучение Правил международной системы страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств «Зеленая карта». 3. Изучение Правил добровольного страхования имущества физических лиц. 4. Изучение Правил добровольного страхования гражданской ответственности владельцев жилых помещений. 5. Изучение Правил добровольного страхования граждан от несчастных случаев и болезней. <p>Изучение Правил страхования медицинских и иных лиц, выезжающих с места постоянного проживания.</p>	18
Итого		18

8 Условия реализации образовательной программы профессиональной подготовки

4.1. Материально-техническое обеспечение:

- наличие учебного кабинета;
- посадочные места по количеству обучающихся группы;
- рабочее место преподавателя;
- технические средства обучения:
- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор.

9. Контроль и оценка результатов освоения образовательной программы профессиональной подготовки

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме тестирования.

Обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе и установления на этой основе лицам, прошедшим обучение 3 категории должности служащего - 20034 Агент страховой.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах квалификационных требований.

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, присваивается категория по результатам обучения и выдается свидетельство о профессии рабочего, должности служащего - Агент страховой 3 категории.

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования по следующим тематикам:

- Сущность, функции и роль страхового агента.
- Основы психологии и этики при продаже страховых продуктов.
- Классификация и характеристика каналов агентских продаж страховых продуктов.
- Правила организации агентских продаж. Осуществление стратегического и оперативного планирования розничных продаж.
- Консультирование клиентов по порядку действий для оформления страхового случая.

Для положительного результата тестирования слушатель должен ответить на 50% вопросов положительно. В случае положительного прохождения тестирования слушателю выставляется – «зачтено», в случае отрицательного прохождения тестирования – «не зачтено».

Критерии оценки:

<p>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</p>	<p>Основные показатели оценки результата, правильные ответы по направлениям</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
<p>1. Консультировать клиентов по порядку действий при оформлении страхового случая. 2. Организовывать экспертизы, осмотр пострадавших объектов. 3. Подготавливать и направлять запросы в компетентные органы. 4. Принимать решения о выплате страхового возмещения, оформлять страховые акты. 5. Вести журналы убытков, в т.ч. в электронном виде, составлять отчеты, статистику убытков. 6. Принимать меры по предупреждению страхового мошенничества 7. Осуществлять стратегическое и оперативное планирование розничных продаж. 8. Организовывать розничные продажи. 9. Реализовывать различные</p>	<p>1. Организация различных технологий розничных продаж в страховании; 2. Выполнение функциональных обязанностей страхового агента по развитию различных технологий розничных продаж; 3. Принципы организации работы по развитию агентской сети; 4. Выполнение функциональных обязанностей страхового брокера; 5. Выполнение функциональных обязанностей финансовых консультантов по продвижению страховых услуг населению; 6. Организация работы с</p>	<p>1. Оценивание по результатам тестирования, практических работ.</p>

<p>технологии розничных продаж в страховании.</p> <p>10. Анализировать эффективность каждого канала продаж.</p> <p>11. Документально оформлять страховые операции.</p> <p>12. Вести учет страховых договоров.</p> <p>13. Анализировать основные показатели продаж страховой организации.</p> <p>14. Реализовывать технологии агентских продаж;</p> <p>15. Реализовывать технологии брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами;</p> <p>16. Реализовывать технологии банковских продаж;</p> <p>17. Реализовывать технологии сетевых посреднических продаж;</p> <p>18. Реализовывать технологии прямых офисных продаж;</p> <p>19. Реализовывать технологии продажи полисов на рабочих местах;</p> <p>20. Реализовывать директ – маркетинг как технологию прямых продаж;</p> <p>21. Реализовывать</p>	<p>формами документов, применяемыми в процессе продвижения страховых продуктов населению;</p> <p>7. Проведение презентаций различных страховых продуктов с целью продвижения их населению;</p> <p>8. Организация работы с формами документов, создаваемыми в процессе деятельности по открытию точек продаж страховых продуктов;</p> <p>9. Организация учета страховых договоров.</p> <p>10. Порядок передачи бланков строгой отчетности в бухгалтерию страховщика.</p> <p>11. Составление отчета агента по договорам страхования.</p> <p>12. Оформление заявлений на страхование.</p> <p>13. Оформление договоров (полисов).</p> <p>14. Заполнение квитанций формы А-7 на уплату страховых премий (взносов).</p> <p>15. Оформление заявлений по страховому случаю.</p> <p>16. Оформление заявлений на выплату страхового возмещения.</p> <p>17. Выполнение</p>	
--	---	--

<p>технологии телефонных продаж;</p> <p>22.Реализовывать технологии интернет – маркетинга в розничных продажах;</p> <p>23.Реализовывать технологии персональных продаж в розничном страховании.</p>	<p>функциональных обязанностей специалистов страховой организации по оформлению и хранению страховой документации.</p> <p>18. Ввод договоров страхования в базу данных страховой организации.</p> <p>19. Работа с поисковой системой базы данных страховой организации.</p>	
---	---	--

Квалификационный экзамен проводится в форме:

1.Теоретического экзамена.

Теоретический экзамен проводится в форме тестирования по следующим тематикам:

- Сущность, функции и роль страхового агента.
- Основы психологии и этики при продаже страховых продуктов.
- Классификация и характеристика каналов агентских продаж страховых продуктов.
- Правила организации агентских продаж. Осуществление стратегического и оперативного планирования розничных продаж
- Консультирование клиентов по порядку действий для оформления страхового случая
- Порядок заключения и оформления договоров на страховые услуги
- Правовые основы развития страховой деятельности
- Нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы, регламентирующие деятельность страховых органов
- Система мер в работе страховых агентов по выявлению и предупреждению страхового мошенничества.

Для положительного результата тестирования слушатель должен ответить на 50% вопросов положительно. В случае положительного прохождения тестирования слушателю выставляется – зачтено, в случае отрицательного прохождения тестирования – не зачтено.

2. Практической квалификационной работы.

Темы практической квалификационной работы должны отражать актуальные тенденции в области страхования, организации агентских продаж страховых продуктов и сопровождения договоров страхования.

Формы и методы контроля и оценки результатов квалификационного экзамена:

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>1. Понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>5. Использовать новые технологии в профессиональной</p>	<p>1. Подготовка, выполнение и защита работ по специфике своей будущей профессии.</p> <p>2. Посещение страховых организаций проводимых различные виды страхования.</p> <p>3. Выполнение практических заданий.</p> <p>4. Участие в деловых, ролевых играх.</p> <p>5. Составление и защита проектных работ по своей будущей профессии.</p> <p>6. Делать информационные сообщения об изменениях в страховом законодательстве.</p>	<p>1. Мониторинг по итогам защиты практических квалификационных работ.</p> <p>2. Заслушивание информационных сообщений об изменениях в страховом законодательстве.</p> <p>3. Подведение итогов по результатам проведения деловых, ролевых игр.</p> <p>4. Анализ имеющихся знаний о правилах служебного поведения в страховых организациях.</p> <p>5. Экспертная оценка выполнения заданий квалификационного экзамена.</p>

	<p>7. Соблюдение и выполнение требований охраны труда.</p> <p>8. Решение ситуационных задач.</p> <p>9. Знание правил служебного</p>	
<p>деятельности.</p> <p>6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>поведения в страховых организациях.</p> <p>10. Знание и исполнение кодекса чести страховщика, страхового агента, страхового брокера.</p>	

10. Методические материалы.

Основные источники:

Правовые системы (Некоммерческие интернет-версии системы Консультант Плюс),
 Российская газета:

1 Конституция Российской Федерации.

2 Гражданский кодекс РФ.

4 Федеральный Закон № № 4015 – 1(в ред. Федерального закона от 10.12.2003 № 172 – ФЗ) (с изменениями и дополнениями). «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27 ноября 1992 года

- 5 Федеральный Закон от 16.07.1999 № 165-ФЗ «Об основах обязательного социального страхования».
- 6 Федеральный Закон № 166 от 15.12.2001 «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации».
- 7 Федеральный Закон № 56 от 30.04.2008 «О дополнительных страховых взносах на накопительную часть трудовой пенсии и государственной поддержке формирования пенсионных накоплений».
- 8 Федеральный Закон № 210 от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- 9 Федеральный Закон от 28.12.2013 N 400-ФЗ "О страховых пенсиях» (принят ГД ФС РФ 23.12.2013).
- 10 Федеральный Закон от 28.12.2013 N 410-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный Закон "О негосударственных пенсионных фондах» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (принят ГД ФС РФ 23.12.2013).
- 11 Федеральный Закон от 28.12.2013 N 422-ФЗ "О гарантировании прав застрахованных лиц в системе обязательного пенсионного страхования Российской Федерации при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений, установлении и осуществлении выплат за счет средств пенсионных накоплений» (принят ГД ФС РФ 23.12.2013).
- 12 Федеральный закон от 28.12.2013 N 427-ФЗ "О внесении изменений в статью 11 Федерального закона "О трудовых пенсиях в Российской Федерации" и статью 1 Федерального закона "О средствах федерального бюджета, выделяемы пенсионному фонду Российской Федерации на возмещение расходов по выплате страховой части трудовой пенсии по старости, трудовой пенсии по инвалидности и трудовой пенсии по случаю потери кормильца отдельным категориям граждан» (принят ГД ФС РФ 23.12.2013).
- 13 Федеральный закон от 28.12.2013 N 444-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (принят ГД ФС РФ 20.12.2013).

Основная литература:

1. Страхование. Учебное пособие
А. Г. Ивасенко, Я. И. Никонова Год выпуска 2019
2. Страхование. Учебник. Год выпуска 2018
С. В. Ермасов, Н. Б. Ермасова
3. Страхование. Учебник 2017 г. В. В. Шахов

4. Страхование: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям: Финансы и кредит, Бухгалтерский учет, анализ и аудит ред. В.В. Шахова, Ю.Т. Ахвледиани 2018г.

Рекомендованная литература:

1. Архипов, А.П. Страхование: учебник [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Архипов, А.П. – М.: Кнорус, 2017 – 168 с.
2. Барышева А. В. Как продать слона. [Электронный ресурс] 5-е изд. — СПб.: Питер, 2019. — 272 с.: ил.
3. Батырев, М.В. 45 татуировок продавана. Правила для тех продает и управляет продажами [Электронный ресурс]/Максим Батырев (Комбат). – М.: МАНН, Иванов и Фербер, 2017 – 336 с.
4. Батырев, М.В. 45 татуировок менеджера. Правила российского руководителя [Электронный ресурс]/Максим Батырев (Комбат). – М.: Манн, Иванов и Фербер; Москва; 2018 – 144 с.
5. Васин, П.Н. Страхование транспорта (КАСКО) и автогражданской ответственности (ОСАГО)[Электронный ресурс]: учебное пособие/ П.Н. Васин; СибАГС. – Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2018. – 171 с.
6. Диксон, Мэттью. Чемпионы продаж. Что и как лучшие продавцы в мире делают иначе [Электронный ресурс]/ Мэттью Диксон, Брент Адамсон; пер. с англ. Анны Плюсниной. — 2-е изд. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. — 288 с.
7. Манн, И. Б. Инструменты маркетинга для отдела продаж [Электронный ресурс] / Игорь Манн, Анна Турусина, Екатерина Уколова. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2017. — 224 с.
8. Медведев, Ю.А. Стартовый курс страхового консультанта/ Серия «Легкая работа с трудным клиентом» [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие/ Ю.А. Медведев, Ю.В. Пинкин – Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2017. – 288 с.
9. Рекхэм, Нил. СПИН-продажи [Электронный ресурс]/ Нил Рекхэм, Манн, Иванов и Фербер; 2018. – 161 с.