

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
Уральский экономический колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при  
реализации страховых продуктов**  
*(код и название практики в соответствии с учебным планом специальности)*

**для обучающихся по очной и заочной формам обучения  
по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)**  
*(код и название специальности)*

Екатеринбург, 2024 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена кафедрой

Протокол заседания № 1 от «30» августа 2024 г.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНПОО Уральский экономический колледж

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 38.02.02 Страхование (по отраслям). (приказ Минпросвещения России от 21.07.2023 г. № 555) и учебных планов АНПОО Уральский экономический колледж по специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям)

Организация разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы:

© АНПОО «Уральский экономический колледж», 2024

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

### **ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов**

#### **1.1. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная практика ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов (далее – практика) входит в состав профессионального учебного цикла основной профессиональной образовательной программы, разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 38.02.02 Страхование (по отраслям) и является видом учебной деятельности, направленным на формирование, закрепление и развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Вид практики: учебная

Способ проведения практики: рассредоточено в течение 2 семестра (для обучающихся на базе 11 кл.) и 4 семестра (обучающихся на базе 9 кл.).

Продолжительность практики: общее количество недель – 1, общее количество часов – 36 ч.

Срок прохождения практики устанавливается в соответствии с календарным учебным графиком.

В качестве базы учебной практики могут быть использованы организации и/или предприятия, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (страховые организации).

Выбор базы практики студент осуществляет самостоятельно или при помощи заведующего по практической подготовке АНПОО «Уральский экономический колледж».

Для обеспечения учебно-методического и научного руководства учебной практикой каждому студенту назначается руководитель практики.

#### **1.2. Цели и планируемые результаты освоения практики, соотнесенные с установленными в образовательной программе компетенциями:**

Целью учебной практики является закрепление основных видов профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие компетенции специальности для готовности к решениям профессиональных задач. Систематизация, обобщение, углубление знаний и умений, формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессиональных модулей.

Результатом освоения программы учебной практики является овладение студентами всеми основными видами профессиональной деятельности по специальности:

ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов

Задачи практики:

1) приобретение более глубоких профессиональных навыков, необходимых при решении конкретных профессиональных задач, установленных образовательным стандартом по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям);

2) сбор, обобщение и анализ практического материала, необходимого для подготовки и написания отчета по практике.

Прохождение учебной практики предполагает **три этапа**:

**первый** – характеристика деятельности предприятия в соответствии с общими задачами учебной практики;

**второй** – выполнение индивидуального задания;

**третий** - задания, подтверждающие освоение профессиональных компетенций.

Во время практики практическая подготовка организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Выполнение первых двух этапов учебной практики является частью выполнения индивидуального задания по практике. Тематика индивидуальных заданий ежегодно обновляется.

1.2.1. В результате прохождения практики обучающиеся должны овладеть следующими общими и профессиональными компетенциями:

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

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

Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов:

*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. В результате прохождения практики обучающиеся должны достигнуть следующих результатов, соотнесенных с результатами освоения основной образовательной программы (компетенциями):

Наименование результата практики	Дескрипторы результата практики	Результаты освоения образовательной программы (компетенции), формирование которых обеспечивается результатом практики (коды компетенций)
Иметь практический	Оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов	ОК 01, ОК 05; ПК 3.1 – ПК 3.4

опыт:		
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять продажи страховых продуктов и их поддержку;</li> <li>- реализовывать технологии директ-маркетинга и оценивать их эффективность;</li> <li>- применять способы создания системы обратной связи с клиентом;</li> <li>- подготавливать письменное обращение к клиенту;</li> <li>- вести телефонные переговоры с клиентами;</li> <li>- осуществлять телефонные продажи страховых продуктов;</li> <li>- организовывать работу контакт-центра страховой компании и оценивать основные показатели его работы;</li> <li>- осуществлять персональные продажи и методическое сопровождение договоров страхования;</li> <li>- организовывать функционирование интернет-магазина страховой компании, контролировать эффективность использования интернет-магазина в рамках информационно-коммуникационной работы с клиентами;</li> <li>- применять технологии деловых коммуникаций при взаимодействии с клиентами;</li> <li>- применять стратегии и тактические приемы ведения деловых переговоров;</li> <li>- работать с обращениями клиентов, подготавливать грамотные ответы на обращения</li> </ul>	ОК 01, ОК 05; ПК 3.1 – ПК 3.4

### 1.3. Порядок организации, руководства и прохождения практики

Учебная практика проводится в профильных организациях (базах практики), соответствующих профилю образовательной программы, либо на базе структурных подразделений колледжа. Для проведения практик с профильной организацией заключается договор.

За помощью в поиске базы практики к заведующему по практической подготовке необходимо обращаться не позднее чем за месяц до начала практики.

Руководитель практики от колледжа: выдает студентам методические рекомендации, проводит инструктаж о порядке прохождения практики, выполнении заданий, ведении дневника практики, проводит консультирование по вопросам содержания и последовательности написания отчета по практике, оказывает помощь в подборе необходимой литературы.

При прохождении практики в профильной организации, студент использует для выполнения заданий материалы, предоставленные организацией, в том числе размещённые на сайте организации и информацию иных открытых источников.

Для выполнения заданий практики используется компьютерная техника с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программное обеспечение: **Word, Excel**, профессиональные информационные источники и справочные материалы: **Справочно-правовая система Консультант Плюс**.

#### *При прохождении практики студент обязан:*

- за **1 месяц** до начала практики предоставить заведующему практической подготовкой сведения о базе практики, где планируется прохождение практики;
- подчиняться действующим на предприятии (организации) правилам внутреннего распорядка;

- изучить и строго соблюдать правила охраны труда и промышленной безопасности, производственной санитарии, действующие на предприятии;
- при необходимости активно участвовать в общественной жизни коллектива предприятия (организации);
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными сотрудниками;
- выполнять задания, предусмотренные методическими материалами по практике и предприятия, связанные с деятельностью организации;
- ежедневно заполнять дневник прохождения практики, занося в него краткие сведения о проделанной работе с обязательными приложениями: задание по практике, дневник прохождения практики, договор о прохождении практики, характеристику прохождения практики, аттестационный лист (Приложения к рабочей программе);
- составить отчет по практике;
- сдать отчет по практике необходимо в установленные расписанием сроки руководителю практики от колледжа в бумажном и электронном виде;
- защитить отчет по практики в установленные расписанием сроки.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

### **2.1. Объем практики и виды работы**

#### **2.1.1 Объем практики и виды работы (очной форма)**

Вид работы	Количество часов
Объем работы (всего)	36
Объем работы обучающихся во взаимодействии с руководителем практики (всего)	24
в том числе:	
лекции	-
практическая подготовка	24
промежуточная аттестация	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
в том числе практическая подготовка	12
Промежуточная аттестация	Диф.зачет

#### **2.1.2. Объем практики и виды работы (заочная форма)**

Вид работы	Количество часов
Объем работы (всего)	36
Объем работы обучающихся во взаимодействии с руководителем практики (всего)	10
в том числе:	
лекции	-
практическая подготовка	10
промежуточная аттестация	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26
в том числе практическая подготовка	26

## 2.2. Тематический план и содержание практики

### Тематический план практики

Наименование ПМ	Содержание практической подготовки	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует практическая подготовка	Формы аттестации сформированности ЗУН
1	2	3	4	5
ПМ.03	Ознакомительная лекция, инструктаж по содержанию и методике прохождения практики. Изучение литературы по теме практики. Получение задания на практику. Выбор базы практики, получение документации и получение инструкций	2	ОК 01, ОК 05; ПК 3.1 – ПК 3.4	Проверка дневника практики. Проверка отчета по практике
	Информирование клиентов о страховой организации, страховых продуктах, об условиях договора страхования и способах взаимодействия	16	ОК 01, ОК 05; ПК 3.1, ПК 3.2	Проверка дневника практики. Проверка отчета по практике
	Работа с обращениями клиентов	16	ОК 01, ОК 05; ПК 3.3, ПК 3.4	Проверка дневника практики. Проверка отчета по практике
	Собеседование по результатам учебной практики	2	ОК 01- ОК09; ПК 3.1 – ПК 3.3	Проверка дневника и отчета по практике. Демонстрация практических навыков.
<b>Всего:</b>		<b>36 часов</b>		

### СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

#### Задание 1 (ОК 01, ОК 05; ПК 3.1, ПК 3.2)

Необходимо подготовить информацию для привлечения потенциальных клиентов.

Отразите необходимую информацию о страховых продуктах:

1. Страхование жизни.
2. Страхование имущества.
3. Автострахование.

1. Информирование

Расскажите о положительных качествах страхового продукта

2. Стимулирование
Расскажите о привлекательности вашей страховой компании
3. Создание системы сбыта
Назовите каналы продаж страхового продукта (где можно его приобрести клиентам)
4. Реализация страхового продукта
Расскажите о существенных условиях договоров страхования в вашей страховой компании

### **Задание 2 (ОК 01, ОК 05; ПК 3.1, ПК 3.2)**

Создайте методические рекомендации для сотрудников точки продаж по работе с клиентами. Какую цель должны преследовать сотрудники точки продаж при общении с клиентом? Как должны себя вести?

### **Задание 3 (ОК 01, ОК 05; ПК 3.3, ПК 3.4)**

Выберите не менее 5 страховых компаний и проанализируйте формы обратной связи с клиентами на их официальных сайтах. Охарактеризуйте преимущества и недостатки данных систем. Для каждой из страховых компаний сформулируйте рекомендации по совершенствованию системы электронной обратной связи с клиентами.

### **Задание 4 (ОК 01, ОК 05; ПК 3.3, ПК 3.4)**

Составьте письменный (печатный) ответ на претензию клиента страховой компании. Ваша задача не только успокоить клиента и не дать ему уйти в другую страховую компанию, но и предложить ему страховой продукт.

*Директору страховой компании ЗАО «Х»*

*Кожину Алексею Геннадьевичу*

*г. N, ул. Степная д.24 оф.478*

*От страхователя Борискина Леонида Олеговича,  
проживающего по адресу г. N, ул. Строителей д.25 кв. 13*

*Страховая претензия.*

*18 января 2024 года в 18 часов 45 минут на выезде из города N по улице Туркменская, у дома № 8 произошло дорожно-транспортное происшествие с участием*

*принадлежащего мне автомобиля Лада-Калина, гос. номер А000АА-00, двигатель № 00000КК000, идентификационный номер ХТАХХХХХХХХХХХХХХ, в результате которого мой автомобиль получил механические повреждения.*

*В происшествии принимал участие автомобиль Фольксваген-Бора гос. номер В000ВВ-00, водитель которого застраховал гражданскую ответственность по ОСАГО в страховой компании ЗАО «ЛастСтрах». Как следует из материалов проверки ГИБДД, в моих действиях нет нарушений Правил дорожного движения. Другой водитель Испанов Р.Р. нарушил п.п. 11.1 и 11.2 ПДД РФ.*

*Таким образом, имел место страховой случай, предусмотренный ст.9 Закона РФ «Об организации страхового дела в РФ», ст.1 и ст. 13 Закона РФ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», п.4.1. Постановления Правительства РФ №9263 «Правила обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».*

*О наступлении страхового случая я известил Вашу компанию 21 января 2024 года в соответствии с требованиями пунктов №42 и №43 «Правил обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств». Оператор клиентской службы зафиксировал извещение и сообщил мне номер дела (№000).*

*В установленный законодательством срок я собрал весь необходимый пакет документов, необходимых для осуществления страховой выплаты. 31 января 2024 года я предоставил в страховую компанию последний документ, а именно реквизиты счета для перевода страхового возмещения.*

*Согласно Федерального закона от 25.04.2002 N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств" страховщик обязан осуществить страховую выплату в течении 5 календарных дней со дня приема последнего документа. На сегодняшний день страховая выплата не была осуществлена.*

*Прошу Вас рассмотреть настоящую претензию и выплатить мне страховое возмещение в установленном порядке и в полном объеме согласно заключению эксперта №2312/24.*

*В случае отказа либо неполного или ненадлежащего удовлетворения моих требований, равно как и при отсутствии ответа в установленные сроки, я буду обращаться в суд с иском о возмещении причиненного мне материального и морального ущерба.*

*24.02.2024 г.*

*подпись*

*Борискин Л. О.*

## ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

После прохождения практики студент оформляет текстовый отчёт, в котором обобщает результаты практики.

В текстовом отчёте должен быть представлен текст самого задания и ответ на него.

### Структура отчета:

- титульный лист (приложение 1);
- задание на учебную практику, подписанное студентом (приложение 2);
- содержание;
- текст отчета– не менее 15 стр.;
- список использованных источников;
- приложения.

В качестве приложения к отчету о практике обучающийся может при необходимости прикладывать графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Текст работы должен размещаться на одной стороне листа бумаги формата А4. Страницы должны иметь следующие поля: левое - 3,5 см, правое - 2,0 см, верхнее - 2,0 см, нижнее - 2,5 см. Ориентация листа – книжная. Текст работы набирается через 1,5 междустрочный интервал шрифтом Times New Roman, размером (кеглем) 14, строчными буквами, без выделения, с выравнением по ширине страницы. Переносы слов не допускаются. Абзацный отступ должен составлять 1,25 см.

К отчету должны быть приложены:

- **дневник практики** (приложение 3);
- **договор по практической подготовке** (бланк выдается заведующим по практической подготовке);
- **аттестационный лист**, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных и общих компетенций (приложение 4).

Отчётная документация по практике предоставляется руководителю практики от колледжа в бумажном виде.

### 2.3. Виды, формы и методы контроля планируемых результатов практики

*Текущий контроль* определяет степень качества усвоения изученного учебного материала теоретического и практического характера в ходе обучения. Система текущего контроля успеваемости предусматривает разнообразные по форме и содержанию контрольные мероприятия (контрольные точки), учитывающие все виды аудиторной и самостоятельной учебной деятельности обучающегося.

Основными видами текущего контроля успеваемости студентов являются:

- входной контроль - необходимый для успешного планирования и управления учебным процессом;

- тематический контроль (по материалам и в объеме одной учебной темы);
- рубежный контроль (в объеме разделов или групп тем по дисциплине)

обеспечивающий качество изучения студентами учебного материала, управление учебной деятельностью студентов и ее корректировку, а также стимулирование регулярной, целенаправленной работы студентов, активизация их познавательной деятельности; определение уровня овладения студентами навыками самостоятельной работы, создание условий для их формирования. Рубежный контроль может проводиться несколько раз в семестр, в виде предварительного контроля (перед зачетом) и / или в форме итогового контроля, направленного на выявление степени овладения студентами системой знаний, умений и навыков (компетенций), полученных в процессе практики. Итоговый контроль осуществляется в конце практики.

Основными формами текущего контроля успеваемости студентов являются: устный опрос, проверка выполнения заданий, проведение контрольных работ, тестирование (письменное или компьютерное), контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме) и т.д.

*Промежуточная аттестация (контроль)* обучающихся по практике обеспечивает оценивание результатов практической подготовки студента, служащий для определения уровня качества подготовки студентов в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности. Промежуточная аттестация осуществляется в конце практики и завершает практику. Промежуточная аттестация реализуется в форме дифференцированного зачета.

*Результаты практики* достигаются за счет использования в процессе практической подготовки активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

#### **2.4. Использование в процессе практики активных и интерактивных методов и технологий формирования компетенций.**

Переход к компетентному подходу в процессе практики требует изменения многих составляющих практической подготовки: содержания, способов контроля и методов. Одним из наиболее важных направлений изменения методов практической подготовки при переходе к компетентному подходу является использование активных и интерактивных методов и технологий обучения.

Включение в практику активных и интерактивных методов обучения активизирует познавательную активность студентов, усиливает их интерес и мотивацию, развивает способность к самостоятельному обучению и обеспечивает более полное усвоение информации (если при лекционной подаче материала усваивается не более 20% информации, то в деловой игре – до 90%).

Активное и интерактивное обучение предполагает обучение, погруженное в общение, которое сохраняет конечную цель и основное содержание предмета, но видоизменяет формы и приемы ведения занятия. К научно-методическим основам, на которых базируется активное и интерактивное обучение относятся обучение через опыт и сотрудничество, учет различий в стилях познания, использование поисковых, исследовательских и игровых методов.

Интерактивное обучение как особая форма организации познавательной деятельности обеспечивает вовлеченность всех студентов в образовательный процесс, создает условия для обмена, взаимного обогащения знаниями, идеями, способами деятельности, способствует установлению эмоциональных контактов между студентами, приучает работать в команде, снимает нервную нагрузку, помогает испытать чувство защищенности, взаимопонимания и собственной успешности.

К методам активного и интерактивного обучения относятся:

*Игровые технологии:* деловая игра, сюжетно - ролевая игра, имитационные игры, игровые занятия на моделях (искусственная образовательная среда, компьютерные деловые игры), стажировка (с выполнением или без выполнения должностной роли), действия по инструкции (алгоритму)

*Ситуационный анализ:* анализ конкретных ситуаций, решение ситуативных и производственных задач, кейс-технологии (иллюстративные учебные ситуации, кейсы с формированием и без формирования проблемы, прикладные упражнения), разбор инцидентов из практики, баскет-метод и т.д.

*Эвристические технологии генерирования идей:* «мозговой штурм», синектика, ассоциации (метафоры)

*Тренинг-методы:* социально-психологический тренинг, тренинг делового общения, психотехнические игры

*Проблемное обучение:* активные (проблемные) лекции и семинары, лекции-дискуссии, перекрестные дискуссии, тематические дискуссии: круглый стол, пресс-конференция / научно-практическая конференция, дебаты

*Проектное обучение:* разработка творческого индивидуального или группового проекта, исследовательские проекты, информационные проекты, творческие проекты, социально-ориентированные проекты, игровое проектирование

*Командное обучение:* работа в малых группах, интервью, работа «группы экспертов»

*Тестовые технологии обучения* (помимо контроля тесты выполняют также диагностическую, обучающую, организующую, развивающую учебные функции): тесты с однозначным выбором ответа, тест с многозначным ответом, тесты на дополнение, тесты перекрестного выбора, МАСТАК-технология (метод активного социологического тестирования, анализа и контроля)

## **2.5. Задачи, уровни, виды и формы самостоятельной работы при непосредственном выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся**

Согласно требованиям ФГОС СПО и иных нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она способствует более глубокому освоению компетенций, обеспечивает закрепление получаемых знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных практических задач, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарским и практическим занятиям,

сдаче зачетов и экзаменов, обеспечивая тем самым формирование общекультурных и профессиональных компетенций обучающихся.

Самостоятельная работа студентов является совокупностью аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

В рамках проведения практики при освоении основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования самостоятельная работа обучающихся направлена на решение следующих задач:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время лекционных занятий, формирование на их основе устойчивых стереотипов умственной и физической деятельности;

- приобретение дополнительных знаний и навыков при непосредственном выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью, навыков самоорганизации;

- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации при непосредственном выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной практической и учебно-исследовательской деятельности при непосредственном выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Уровни самостоятельной работы обучающихся:

1. Самостоятельная работа по образцу (низкий уровень самостоятельности) – предполагает непосредственный перенос известного способа решения в аналогичную ситуацию. Работа выполняется на основе алгоритмов, ранее продемонстрированных преподавателем и опробованных студентами при выполнении предыдущих заданий. Воспроизведение алгоритмов способствует формированию умений и навыков, запоминанию способов самостоятельной работы в конкретных ситуациях при непосредственном выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

2. Самостоятельная работа – реконструкция (пороговый уровень самостоятельности) предполагает осмысленный перенос знаний и умений в типовые ситуации, учит анализировать события, явления, факты, создает условия для развития мыслительной активности обучающихся, формируют приемы и методы познавательной деятельности при непосредственном выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

3. Самостоятельная работа – исследование (продвинутый уровень самостоятельности) - основана на постоянном поиске при непосредственном выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью новых решений, обобщении и систематизации полученных знаний, их переносе в иные нестандартные ситуации и направлена на формирование и развитие творческой деятельности обучающихся.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный (ориентировочный), исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений; проверка, оценка и самооценка полученных результатов.

### Самостоятельная работа

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Примерное время
1.	Подготовка к лекции	Самостоятельная работа по подготовке к лекции необходима для повторения изученного ранее материала, поскольку практическая подготовка строится на последовательном освоении разделов и тем, каждая из которых так или иначе связана с предыдущими. Поэтому уровень освоения и формирования соответствующих общих и профессиональных компетенций напрямую связан с тем, насколько студент ориентирован на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся знания.	20 минут
2.	Подготовка к практической подготовке	Самостоятельная работа обучающихся по подготовке к практической подготовке предполагает осмысление цели и задачи ее проведения, овладение навыками аналитической и научно – исследовательской деятельности. Самостоятельная подготовка к практическому заданию направлена на: - развитие навыков работы с научной и иной литературой; - формирование навыков формулировки задачи / выявления проблемы и умения их анализировать, выделять составные части, определять этапы решения задачи / проблемы; - поиск и анализ дополнительной информации, позволяющей глубже разобраться в отдельных вопросах темы или сформировать целостное представление по проблеме; - выработку умения формулировать задачи поиска информации, определять необходимые источники информации и их актуальность, структурировать получаемую информацию, выделяя наиболее значимую часть, оценивать практическую значимость и оформлять результаты поиска; - формирование и развитие навыков грамотного изложения своих мыслей в устной и письменной форме с использованием современной научной профессиональной терминологии, для подготовки собственного выступления по обсуждаемым вопросам; - формирование навыка аргументированного ведения дискуссии по обсуждаемой проблеме. Работа на практическом занятии направлена в том числе на изменение студентом самого себя. Данный результат очень важен, поскольку он обеспечивает формирование целого ряда общекультурных компетенций, например, способность: - организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач,	30 - 60 минут

		<p>оценивать их эффективность и качество;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;</li> <li>- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и т.п.</li> </ul>	
3.	Подготовка к проверочной работе при непосредственном выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью	<p>Самостоятельная подготовка к проверочной работе при непосредственном выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение материалов, которые проверяются проверочной работой;</li> <li>- повторение материала, полученного при подготовке к практической подготовке и во время ее проведения;</li> <li>- изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых навыков;</li> <li>- повторение / восстановление алгоритмов, ранее продемонстрированных руководителем и опробованных студентами при выполнении заданий на практических занятиях;</li> <li>- составление в мысленной форме ответов на поставленные вопросы.</li> </ul>	2 часа
4.	Подготовка к зачету	<p>Самостоятельная подготовка к зачету должна осуществляться в течение всего семестра, в том числе, в рамках подготовки к лекционным и практическим занятиям, а также подготовки к коллоквиуму и контрольной работе, если они предусмотрены преподавателем</p> <p>Подготовка включает в себя, в том числе, очередную проработку всего лекционного материала, материалов, подготовленных к практическим (семинарским) занятиям в течение семестра и полученных во время практических занятий (в рамках докладов других студентов, во время «круглых столов», дискуссий, обсуждения и осмысления материала); соотнесение данной информации с вопросами к зачету, в случае недостатка информации, поиска ответов в рекомендованной преподавателем учебной, учебно-методической и иной литературе.</p> <p>Рекомендуется делать краткие записи для формирования в сознании четкой логической схемы ответа на вопрос. Накануне зачета необходимо повторить ответы, не используя записи.</p>	3,5 – 4 часа
5.	Подготовка к экзамену	<p>Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, но объем учебного материала, который необходимо подготовить к экзамену (восстановить в памяти, вновь осмыслить и понять), значительно больше. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных подходов к сущности того или иного явления, или процесса, умение определять и анализировать факторы их определяющие и т.п.</p> <p>Для этого рекомендуется первоначально в течение 1 - 2 дней, подобрать из разных источников материал, необходимый для развернутого ответа на каждый вопрос, изложив его в виде краткого конспекта. Затем по памяти восстановить содержание каждого ответа.</p>	16 – 24 часа

Формы самостоятельной работы, обучающихся для овладения, закрепления и систематизации знаний и формирования умений:

- работа в электронной библиотечной системе, составление конспектов первоисточников и другой учебной и научной литературы, работа с конспектами
- обработка текста (конспекта, учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио и видеозаписей)
- повторная работа с учебным материалом: составление плана, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответ на контрольные вопросы, заполнение рабочей тетради и т.п.
- аналитическая обработка материала (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.),
- работа с тестами и вопросами для самопроверки
- работа с нормативно – правовыми документами
- написание реферата, эссе
- разработка индивидуального или группового проекта
- выполнение практического задания (кейса)
- поиск информации по заданным параметрам
- подготовка мультимедиа сообщений / докладов к выступлению на семинаре (конференции), материалов-презентаций и т.п.
- построение сводной (обобщающей) таблицы
- решение задач и упражнений по образцу
- решение вариативных задач
- выполнение расчетных и графических работ
- решение ситуационных задач
- подготовка к деловым / ролевым играм
- проектирование и моделирование различных видов и компонентов профессиональной деятельности

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов; учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке Колледжа; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах Колледжа, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

### 3.1. Требования к минимуму материально-технического обеспечения

Реализация практики требует наличия специальных помещений для проведения всех видов занятий, в т.ч. учебных аудиторий для проведения лекций и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, помещений для проведения лабораторных работ, практической подготовки, текущего контроля и промежуточной аттестации, соответствующим образом оснащенные помещения для самостоятельной работы студентов, а также при необходимости помещений и оборудования, выделенных профильной организацией для осуществления практической подготовки.

Помещения должны быть оснащены всем необходимым оборудованием: рабочие места преподавателя, обучающихся, технические и иные средства обучения.

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

#### 3.2.1. Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, информационных Интернет-ресурсов

##### Основные источники

1. Скамай, Л. Г. Страхование дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. Г. Скамай. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 322 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06634-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/489814>
2. Бабурина, Н. А. Страхование дело. Страховой рынок России : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Бабурина, М. В. Мазаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09993-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/492343>
3. Тарасова, Ю. А. Страхование дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. А. Тарасова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 253 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14274-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/491370>
4. Анисимов, А. Ю. Страхование дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Анисимов, А. С. Обухова ; ответственный редактор А. Ю. Анисимов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15106-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/491712>

##### Дополнительные источники

1. 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, 2024. — 230 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01041-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/489913>
2. 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, 2024. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00879-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/489912>

Мазаева, М. В. Страхование дело : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. В. Мазаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 135 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09994-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/492391>

### **3.2.2. Перечень современных баз данных, лицензионное программное обеспечение**

*Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:*

- Информационная справочная система и база данных «ГАРАНТ» <http://www.garant.ru/> (доступ по паролю) (отечественное производство)
- Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" <https://edu.garant.ru/> (доступ свободный) (свободно распространяемое);
- Центральная база данных Росстата - <https://www.gks.ru/dbscripts/cbsd/> (доступ свободный) (свободно распространяемое);
- Scopus – единая база данных рецензируемой научной литературы. [www.scopus.com](http://www.scopus.com) (доступ свободный);

*Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:*

- Microsoft Windows (лицензионное).
- Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).
- Программный продукт 1С: Предприятие (лицензионное, отечественное производство)
- Программные продукты семейства Corel (лицензионное).

*Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов*

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия и переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом различных форм предоставления данного материала так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиа-контента, предусмотрены возможность масштабирования текста и изображений без потери качества и доступность управления контентом с клавиатуры.

### **3.3 Особенности организации практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

#### ***По заявлению студента***

В целях доступности прохождения практики профильная организация и АНПОО УЭК обеспечивают следующие условия:

- особый порядок прохождения практики, с учетом состояния их здоровья в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен рабочей программой практики

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

Контроль и оценка результатов практики осуществляется руководителем практики (от образовательной организации, от профильной организации) в процессе проведения занятий, практической подготовки, выполнения обучающимися контрольных и самостоятельных работ, индивидуальных заданий, сдачи дифференцированного зачета.

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета по практике проводится в рамках каждого профессионального модуля.

### **4.1. Результаты, критерии и оценочные средства для проведения текущего и промежуточного контроля результатов практики и формирования общих и профессиональных компетенций**

#### **4.1.1. Критерии оценивания результатов практики и формирования общих и профессиональных компетенций при проведении текущего и промежуточного контроля**

1. Базовый уровень освоения учебного материала - пороговый
2. Умение использовать теоретические знания и практические навыки при выполнении профессиональных задач - повышенный
3. Уровень глубокой сформированности общих и профессиональных компетенций при выполнении работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью – продвинутый

Компоненты результатов практики	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый

Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
Иметь практический опыт:	Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент демонстрирует готовность к самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент готов решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

#### 4.1.2. Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам практики

Дифференцированный зачет является итоговой оценкой работы студента на практике и включает в себя оценку теоретических знаний студента, развитие творческого и аналитического мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью, уровень сформированности общих и профессиональных компетенций. Оценка, выставляемая студенту в ходе промежуточной аттестации, является совокупной и учитывает предыдущие оценки в ходе текущего контроля.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по практике в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного курса, так и при изучении других смежных дисциплин, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные;
Хорошо (зачтено)	в своих ответах на вопросы студент четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного учебного курса материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на полученные в рамках данного курса знания, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	студент обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения основных понятий, пройденных в рамках учебного курса, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных и практических занятий, не может вывести закономерности и связать воедино разные части курса; допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	знания студента обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках курса, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

**4.1.3. Оценочные средства по практике представлены в рамках Фонда оценочных средств, являющегося приложением к настоящей рабочей программе.**

#### **4.2. Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
**Уральский экономический колледж**

**ЗАДАНИЕ НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**

(ФИО студента, группа)

**ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов**

(индекс и наименование профессионального модуля)

(место прохождения практики: наименование юридического лица)

(период прохождения практики)

Задания, подтверждающие освоение профессиональных компетенций:

**Задание 1 (ОК 01, ОК 05; ПК 3.1, ПК 3.2)**

Необходимо подготовить информацию для привлечения потенциальных клиентов.

Отразите необходимую информацию о страховых продуктах:

1. Страхование жизни.
2. Страхование имущества.
3. Автострахование.

1. Информирование
Расскажите о положительных качествах страхового продукта
2. Стимулирование
Расскажите о привлекательности вашей страховой компании
3. Создание системы сбыта
Назовите каналы продаж страхового продукта (где можно его приобрести клиентам)
4. Реализация страхового продукта
Расскажите о существенных условиях договоров страхования в вашей страховой компании

## **Задание 2 (ОК 01, ОК 05; ПК 3.1, ПК 3.2)**

Создайте методические рекомендации для сотрудников точки продаж по работе с клиентами. Какую цель должны преследовать сотрудники точки продаж при общении с клиентом? Как должны себя вести?

## **Задание 3 (ОК 01, ОК 05; ПК 3.3, ПК 3.4)**

Выберите не менее 5 страховых компаний и проанализируйте формы обратной связи с клиентами на их официальных сайтах. Охарактеризуйте преимущества и недостатки данных систем. Для каждой из страховых компаний сформулируйте рекомендации по совершенствованию системы электронной обратной связи с клиентами.

## **Задание 4 (ОК 01, ОК 05; ПК 3.3, ПК 3.4)**

Составьте письменный (печатный) ответ на претензию клиента страховой компании. Ваша задача не только успокоить клиента и не дать ему уйти в другую страховую компанию, но и предложить ему страховой продукт.

*Директору страховой компании ЗАО «Х»*

*Кожину Алексею Геннадьевичу*

*г. N, ул. Степная д.24 оф.478*

*От страхователя Борискина Леонида Олеговича,  
проживающего по адресу г. N, ул. Строителей д.25 кв. 13*

*Страховая претензия.*

*18 января 2024 года в 18 часов 45 минут на выезде из города N по улице Туркменская, у дома № 8 произошло дорожно-транспортное происшествие с участием принадлежащего мне автомобиля Лада-Калина, гос. номер А000АА-00, двигатель № 00000КК000, идентификационный номер ХТАХХХХХХХХХХХХХХ, в результате которого мой автомобиль получил механические повреждения.*

*В происшествии принимал участие автомобиль Фольксваген-Бора гос. номер В000ВВ-00, водитель которого застраховал гражданскую ответственность по ОСАГО в страховой компании ЗАО «ЛастСтрах». Как следует из материалов проверки ГИБДД, в моих действиях нет нарушений Правил дорожного движения. Другой водитель Испанов Р.Р. нарушил п.п. 11.1 и 11.2 ПДД РФ.*

*Таким образом, имел место страховой случай, предусмотренный ст.9 Закона РФ «Об организации страхового дела в РФ», ст.1 и ст. 13 Закона РФ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», п.4.1.*

*Постановления Правительства РФ №9263 «Правила обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств».*

*О наступлении страхового случая я известил Вашу компанию 21 января 2024 года в соответствие с требованиями пунктов №42 и №43 «Правил обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств». Оператор клиентской службы зафиксировал извещение и сообщил мне номер дела (№000).*

*В установленный законодательством срок я собрал весь необходимый пакет документов, необходимых для осуществления страховой выплаты. 31 января 2024 года я предоставил в страховую компанию последний документ, а именно реквизиты счета для перевода страхового возмещения.*

*Согласно Федерального закона от 25.04.2002 N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» страховщик обязан осуществить страховую выплату в течении 5 календарных дней со дня приема последнего документа. На сегодняшний день страховая выплата не была осуществлена.*

*Прошу Вас рассмотреть настоящую претензию и выплатить мне страховое возмещение в установленном порядке и в полном объеме согласно заключению эксперта №2312/24.*

*В случае отказа либо неполного или ненадлежащего удовлетворения моих требований, равно как и при отсутствии ответа в установленные сроки, я буду обращаться в суд с иском о возмещении причиненного мне материального и морального ущерба.*

24.02.2024 г.

подпись

Борискин Л. О.

Студент

(Ф.И.О.)

(подпись)

Согласовано с руководителем от профильной организации

(Ф.И.О.)

(подпись)

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная  
организация  
Уральский экономический колледж**

---

---

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ**

**Учебная практика**

(указать вид практики)

**ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при  
реализации страховых продуктов**

(индекс и наименование профессионального модуля)

(место прохождения практики: наименование юридического лица)

(период прохождения практики)

Студента (ки)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью в родительном  
падеже)

группы

\_\_\_\_\_  
(номер группы)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Оценка

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя (без расшифровки))

Екатеринбург 202\_\_

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная  
организация  
Уральский экономический колледж**

---

---

**ДНЕВНИК ПРАКТИКИ**

**Учебная практика**

указать вид практики)

**ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при  
реализации страховых продуктов**

(индекс и наименование профессионального модуля)

(место прохождения практики: наименование юридического лица)

(период прохождения практики)

Студента (ки)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью в родительном  
падеже)

группы

\_\_\_\_\_  
(номер группы)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Оценка

\_\_\_\_\_  
(подпись руководителя (без расшифровки))

Екатеринбург 202\_\_

**Календарные сроки практики:** « » 202\_\_ г. - « » 202\_\_ г

(Учебная практика 1 неделя, 36 часов)

**Наименование профессионального модуля(-ей):**

ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов

**Место прохождения практики** \_\_\_\_\_

(полное наименование организации)

---

**1. Подготовка к практике:**

1.1 Ознакомление с программой практики

1.2 Встреча с руководителем практики для уточнения индивидуального задания

**2. Работа, выполненная на практике:**

Прибыл(а) на место практики \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, гигиенических норм, а также правилами внутреннего трудового распорядка проведен.**

Руководитель практики

от образовательной организации: \_\_\_\_\_/подпись

Инструктаж пройден \_\_\_\_\_/подпись обучающегося/





## Характеристика результатов деятельности студента во время практики

---

---

---

---

---

Оценивается отношение к выполнению заданий (ответственность, инициативность и т.п.), умение применять знания в условиях практики, навыки эффективной коммуникации при взаимодействии в группе, уровень сформированности профессиональных компетенций.

### Оценка качества прохождения учебной практики студентом

Критерии оценки	Оценка (по 5-балльной шкале)
Общая систематичность и ответственность работы в ходе практики	
Степень самостоятельности в выполнении заданий практики	
Выполнение поставленных целей и задач	
Корректность в сборе, анализе и применении данных в ходе выполнения индивидуальных заданий	
Качество оформления отчетной документации	

Руководитель практики

от предприятия: \_\_\_\_\_

(подпись /Фамилия ИО)      МП

Дата \_\_\_\_\_

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная  
организация  
Уральский экономический колледж**

<b>АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ</b>		
<p style="text-align: center;"><i>Фамилия, Имя, Отчество</i></p> <p style="text-align: center;">студент _____ группы по специальности «<b>Страховое дело</b>».</p> <p style="text-align: center;">прошел(а) учебную практику</p> <p style="text-align: center;">с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г. в организации</p>		
<i>наименование организации</i>		
<b>1. Оценка профессиональных компетенций по результатам прохождения практики:</b>		
ПК	Виды работ	Оценка* (Нужное обвести)
ПК 3.1. Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия.	Информирует клиентов об организации, ее продукте и способах взаимодействия	5 4 3 2
ПК 3.2. Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов.	Информирует клиентов о существенных условиях договора страхования	5 4 3 2
ПК 3.3. Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг.	Принимает обращения клиентов	5 4 3 2
ПК 3.4. Обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации.	Обрабатывает обращения клиентов с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	5 4 3 2
<b>*Критерии оценки освоения профессиональных компетенций:</b>		
«5»	<i>студент демонстрирует высокий уровень знаний, выполняет требуемые виды работ уверенно и без ошибок, имеет высокую мотивацию в выполнении профессиональных видов работ.</i>	
«4»	<i>студент демонстрирует высокий уровень знаний, выполняет требуемые виды работ неуверенно, с возникающими ошибками справляется самостоятельно, имеет высокую мотивацию в выполнении профессиональных видов работ.</i>	
«3»	<i>студент демонстрирует достаточный уровень знаний, при выполнении работ допускает ошибки и исправляет их при помощи специалиста, мотивация при выполнении работ приемлемая.</i>	
«2»	<i>не имеет знаний для выполнения указанного вида работ, отсутствует мотивация при выполнении профессиональных работ</i>	
<b>2. Оценка общих компетенций по результатам прохождения практики:</b>		
ОК	Показатели оценки результата	Оценка* (Нужное обвести)

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Способен самостоятельно генерировать решения применительно к различным контекстам	5 4 3 2
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Свободно, грамотно осуществляет устную и письменную коммуникацию, ясно и логично излагает свою точку зрения	5 4 3 2
Дополнительные личностные качества:		
Рекомендуемая оценка по практике (на основании оценённых профессиональных и общих компетенций):		

Подпись руководителя практики от профильной организации

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ФИО, должность

МП

Подпись руководителя практики от образовательной организации

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ФИО, должность

Дата \_\_\_\_\_

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся  
по учебной практике  
ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при реализации  
страховых продуктов**

За каждый вид выполненной работы в течение учебной практики ПМ.03. **Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов** студент ежедневно получает баллы, которые суммируются и к зачету допускаются студенты, набравшие 3 балла и больше.

Для допуска зачета необходимо:

1. Заполнение дневника практики
2. Выполнение исследовательской работы (отчет по практике)

Этапы зачета:

1. Демонстрация практического навыка.

Этапы зачета оцениваются в баллах. Зачет считается сданным если студент на зачете набрал 3 балла и больше. Итоговый рейтинг по учебной (производственной) практике складывается из суммы баллов, полученных в период прохождения практики и на зачете.

**1.Оформление дневника по учебной практике ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов**

По результатам работы студент оформляет дневник учебной практики в соответствии со следующими требованиями: в дневнике должны быть сделаны записи (ежедневные или по периодам) и представлены: перечень практических навыков (заполняется студентом), аттестационный лист и характеристика на студента, которые заполняются руководителем практики от образовательной (профильной) организации. При отсутствии записей в дневнике (ситуация и практические навыки) данный день (период) не засчитывается как пройденный.

Критерии оценивания дневника по учебной практике ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов:

0 баллов – содержание записи не соответствует требованиям; студент не ориентируется в своих записях и описанных в дневнике исследованиях; не может ответить на поставленные вопросы по представленным в дневнике данным;

3 балла – запись выполнена небрежно, неаккуратно или очень кратко (что не позволяет раскрыть состояние анализируемой проблемы или выполненного практического навыка); студент плохо ориентируется в своих записях и описанных в дневнике исследованиях; отвечает на все вопросы исследуемой проблеме с наводящими вопросами преподавателя;

4 балла – запись выполнена аккуратно, требования выполнены почти полностью и есть небольшие замечания по сути изложения материала или кратко (настолько, что позволяет лишь частично раскрыть состояние изучаемой проблемы); студент достаточно свободно ориентируется в своих записях и описанных в дневнике; отвечает на дополнительные вопросы по исследуемой проблеме уверенно, но не всегда полно и правильно (в 1/3 случаев), необходимо задавать наводящие вопросы;

5 баллов – запись выполнена в соответствии с требованиями, замечаний ни каких нет; студент свободно и в полном объеме ориентируется в своих записях и представленных в дневнике исследованиях; на вопросы дает полный развернутый ответ.

## **2. Перечень тем исследовательской работы (заполнение отчета по практике) по учебной практике ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов**

Для получения допуска к зачету необходимым условием является заполнение отчета по практике в соответствии с выданным индивидуальным заданием / выполнение исследовательской работы студента. При прохождении практики в профильной организации, индивидуальное задание согласовывается с руководителем практики от профильной организации (базы практики).

Индивидуальное задание (темы исследовательской работы):

1. Определение предмета исследования. Описание объекта исследования. Ознакомление с общей информацией об организации, ее структурой, основными социально-экономическими показателями.
2. Выполнение индивидуального задания.

Критерии оценивания отчета по практике:

Содержание не соответствует теме / индивидуальному заданию, отчет по практике оформлен не правильно – 0 баллов;

Содержание не полное, отчет по практике оформлен с незначительными погрешностями – 3 балла;

Содержание недостаточно полное, отчет по практике оформлен правильно – 4 балла;

Содержание полное развернутое, оформление соответствует требованиям – 5 баллов.

## **3. Демонстрация практических навыков по учебной практике ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов**

Одной из форм зачета является демонстрация практических навыков, полученных при прохождении учебной практики и показывает готовность к государственной итоговой аттестации.

Студент должен продемонстрировать один из практических навыков, полученных при прохождении учебной практики.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы освоения практических навыков
ПК 3.1. Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия.	Иметь практический опыт: - информирования клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия Уметь: - 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; - осуществлять персональные продажи и методическое сопровождение договоров страхования; - организовывать функционирование интернет-магазина страховой компании, контролировать эффективность использования интернет-магазина в рамках

	<p>информационно-коммуникационной работы с клиентами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять технологии деловых коммуникаций при взаимодействии с клиентами;</li> <li>- применять стратегии и тактические приемы ведения деловых переговоров</li> </ul>
<p>ПК 3.2. Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов.</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информирования страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять продажи страховых продуктов и их поддержку;</li> <li>- подготавливать письменное обращение к клиенту;</li> <li>- вести телефонные переговоры с клиентами;</li> <li>- осуществлять телефонные продажи страховых продуктов;</li> <li>- осуществлять персональные продажи и методическое сопровождение договоров страхования;</li> <li>- применять технологии деловых коммуникаций при взаимодействии с клиентами;</li> <li>- применять стратегии и тактические приемы ведения деловых переговоров</li> </ul>
<p>ПК 3.3. Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг.</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принятия обращений клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять способы создания системы обратной связи с клиентом;</li> <li>- организовывать работу контакт-центра страховой компании и оценивать основные показатели его работы;</li> <li>- применять технологии деловых коммуникаций при взаимодействии с клиентами</li> </ul>
<p>ПК 3.4. Обработать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации.</p>	<p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обработки обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять способы создания системы обратной связи с клиентом;</li> <li>- вести телефонные переговоры с клиентами;</li> <li>- организовывать работу контакт-центра страховой компании и оценивать основные показатели его работы;</li> <li>- организовывать функционирование интернет-магазина страховой компании, контролировать эффективность использования интернет-магазина в рамках информационно-коммуникационной работы с клиентами;</li> <li>- применять технологии деловых коммуникаций при взаимодействии с клиентами;</li> <li>- работать с обращениями клиентов, подготавливать грамотные ответы на обращения</li> </ul>

Критерии оценивания практических навыков:

«не выполнено» – 0 баллов;

«выполнено частично» – 3 балла;

«выполнено с недочетами» – 4 балла;

«выполнено в полном объеме» – 5 баллов

#### **4. Методика оценивания учебных достижений студентов при прохождении учебной практике ПМ.03. Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов**

##### Допуск к зачету

	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов	У студента	Примечание
Отработка часов	36	Является обязательным требованием для допуска к зачету и в баллах не оценивается	Выполнено Не выполнено	

Отчет по практике (выполнение индивидуального задания)				
Дневник с характеристикой				
Итого (рассчитывается как средняя сумма баллов за отчет по практике и дневник с характеристикой)				

### Сдача зачета по практике

	Возможное количество баллов
Практические навыки	«не выполнено» – 0 баллов; «выполнено частично» – 3 балла; «выполнено с недочетами» – 4 балла; «выполнено в полном объеме» – 5 баллов
Итого	За сдачу зачета студент может набрать минимально 3 балла и максимально 5 баллов

Итоговый рейтинг по учебной практике складывается из суммы баллов, полученных в период прохождения практики (min 3 балла – max 5 баллов) и на зачете (min 3 балла - max 5 баллов). В ведомость выставляется оценка, рассчитанная по средней арифметической.

Оценка за практику = (сумма баллов, полученных в период практики + сумма баллов, полученных на зачете) / 2

Форма итоговой аттестации – зачет с оценкой.