ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01599C4E006CAFEE864213B9F432AFF986
Владелец: Карелова Лада Алексеевна
Действителен: с 15.12.2022 до 15.03.2024

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация

Уральский экономический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Реализация различных технологий розничных продаж в страховании

для обучающихся по очной и заочной формам обучения

по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

Екатеринбург, 2023 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена кафедрой
Протокол заседания № 7 от «15» апреля 2023 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 Страховое дело (по отраслям) и учебных планов АНПОО Уральский экономический колледж по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

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

Преподаватель – разработчик рабочей программы:

© АНПОО «Уральский экономический колледж», 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Реализация различных технологий розничных продаж в страховании

1.1. Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля, соотнесенные с установленными в образовательной программе компетенциями:

1.1.1. В результате освоения профессионального модуля обучающиеся должны овладеть следующими общими и профессиональными компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей 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 в 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.

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.

1.1.2. В результате освоения профессионального модуля обучающиеся должны достигнуть следующих результатов обучения, соотнесенных с результатами освоения основной образовательной программы (компетенциями):

Наименование результата обучения	Дескрипторы результата обучения	Результаты освоения образовательной программы (компетенции), формирование которых

		обеспечивается результатом обучения ***(коды компетенций)***
Иметь практический опыт:	- реализации различных технологий розничных продаж в страховании;	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4; ПК 1.5; ПК 1.6; ПК 1.7; ПК 1.8; ПК 1.9; ПК 1.10
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 комиссионное вознаграждение; - осуществлять поиск страховых брокеров и финансовых консультантов и организовывать продажи через них; - создавать базы данных с информацией банков 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;	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4; ПК 1.5; ПК 1.6; ПК 1.7; ПК 1.8; ПК 1.9; ПК 1.10
Знать:	- способы планирования развития агентской сети в страховой компании;	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4;

	- порядок расчета производительности агентов; - этику взаимоотношений между руководителями и подчиненными; - понятия первичной и полной адаптации агентов в страховой компании; - принципы управления агентской сетью и планирования 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: собственную и аутсорсинговую; - 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; - факторы роста интернет-продаж в страховании; - интернет-магазин страховой компании как основное ядро интернет-технологии продаж; - требования к страховым интернет-продуктам;	ПК 1.5; ПК 1.6; ПК 1.7; ПК 1.8; ПК 1.9; ПК 1.10

	- принципы работы автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем.	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Объем и структура профессионального модуля, виды учебной работы

2.1.1 Объем и структура профессионального модуля, виды учебной работы (очной форма)

Коды общих и профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Суммарный объем учебной нагрузки (всего), час.	Объем профессионального модуля, час.						
			Аудиторная нагрузка						Самостоятельная работа обучающегося, в т.ч. внеаудиторная нагрузка
			Всего	В том числе			Практики		
				Теоретическое обучение	Практические занятия	Курсовая работа	Учебная	Производственная	
ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1. – ПК 1.4., ПК 1.6.	МДК.01.01 Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)	156	102	50	48	4			54
ОК 1 – ОК 9, ПК 1.5., ПК 1.7., ПК 1.8., ПК 1.10.	МДК.01.02 Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)	102	60	30	30				42
ОК 1 – ОК 9, ПК 1.6., ПК 1.9., ПК 1.10.	МДК.01.03 Интернет - продажи страховых полисов (по отраслям)	66	52	26	26				14
	ИТОГО	*324*	*214*	*106*	*104*	*4*			*110*
	Экзамен по модулю	*12*	*12*						
	ИТОГО по УП	***336***	***226***	*106*	*104*	*4*			***110***
ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 1.1. – ПК 1.10.	УП.01.01 Учебная практика	36	36				36		
	ВСЕГО	*372*	*262*	*106*	*104*	*4*	*36*	-	*110*

2.1.2. Объем и структура профессионального модуля, виды учебной работы (заочная форма)

Коды общих и профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Суммарный объем учебной нагрузки (всего), час.	Объем профессионального модуля, час.						
			Аудиторная нагрузка						Самостоятельная работа обучающегося, в т.ч. внеаудиторная нагрузка
			Всего	В том числе			Практики		
				Теоретическое обучение	Практические занятия	Курсовая работа	Учебная	Производственная	
ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1. – ПК 1.4., ПК 1.6.	МДК.01.01 Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)	156	24	14	6	4			132
ОК 1 – ОК 9, ПК 1.6., ПК 1.7., ПК 1.8., ПК 1.10.	МДК.01.02 Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)	102	16	10	6				86
ОК 1 – ОК 9, ПК 1.6., ПК 1.9., ПК 1.10.	МДК.01.03 Интернет - продажи страховых полисов (по отраслям)	66	10	6	4				56
	ИТОГО	*324*	*50*	*30*	*16*	*4*			*274*
	Экзамен по модулю	*12*	*12*						

	ИТОГО по УП	***336***	***62***	*30*	*16*	*4*			***274***
ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 1.1. – ПК 1.10.	УП.01.01 Учебная практика	36	4				4		32
	ВСЕГО	*372*	*66*	*30*	*16*	*4*	*4*	-	*306*

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

ПМ.01 Реализация различных технологий розничных продаж в страховании

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
МДК.01.01 Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)		
Раздел 1. Общая характеристика посреднических продаж в страховании		
Тема 1. Понятие розничных продаж в страховании	**Содержание теоретических занятий**: - Сущность, формы и отрасли страхования. Роль розничных продаж - Понятие посреднических продаж - Содержание процесса продаж в страховой компании и проблемы в сфере розничных продаж	ОК 1, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.4
	Содержание практических занятий: - Процесс розничных продаж	ОК 1, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 1.4
Тема 2. Формирование и развитие агентской сети	**Содержание теоретических занятий**: - Понятие агентской сети - Способы планирования, формирования и развития агентской сети в страховой организации - Рекрутинг агентов: источники, формы и методы	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, ОК 7; ПК 1.1; ПК 1.4
	Содержание практических занятий: - Технологии отбора и адаптации агентов - Мотивация агентской деятельности	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 6, ОК 7; ПК 1.1; ПК 1.4
Тема 3. Планирование посреднических продаж	**Содержание теоретических занятий**: - Общая характеристика планирования в сфере страхования - Методы разработки плана и бюджета продаж: экстраполяция, встречное планирование, директивное планирование - Нормативная база страховой организации по планированию в сфере продаж	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 8, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6.
	Содержание практических занятий: - Оперативный план продаж - Бюджет продаж	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 8, ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 1.6.
Раздел 2. Технологии брокерских и банковских продаж, продаж финансовыми консультантами		
Тема 4. Брокерские продажи и продажи финансовыми консультантами	**Содержание теоретических занятий**: - Сущность брокерской деятельности. Нормативная база страховой организации по работе с брокерами - Организационные модели по работе с брокерами - Организация взаимодействия страховой компании и независимых финансовых консультантов	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 9, ПК 1.2, ПК 1.6
	Содержание практических занятий: - Технологии брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 9, ПК 1.2, ПК 1.6
Тема 5. Технологии банковских продаж	**Содержание теоретических занятий**: - Понятие банковского страхования - Формы банковских продаж: агентские соглашения, кооперация, финансовый супермаркет - Отечественный и зарубежный опыт банковского страхования	ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6.

	Содержание практических занятий: - Технологии банковских продаж - Переговоры по развитию банковского страхования	ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.6.
Раздел 3. Технологии сетевых посреднических продаж		
Тема 6. Технология организации продаж через сетевых посредников	**Содержание теоретических занятий**: - Порядок разработки и реализации технологий продаж полисов через сетевых посредников - Программа по работе с сетевым посредником: назначение ответственного менеджера, выбор страховых продуктов, заключение соглашения с посредником и выработка регламента взаимодействия, разработка и оформление технологии продаж - Реализация и контроль технологии сетевых посреднических продаж	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ПК 1.4, ПК 1.6.
	Содержание практических занятий: - Оценка результативности и эффективности технологии сетевых посреднических продаж	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ПК 1.4, ПК 1.6.
Тема 7. Особенности взаимодействия с различными видами сетевых посредников	**Содержание теоретических занятий**: - Продажа страховых продуктов через автосалоны, почту и банки - Продажа страховых продуктов через туристические организации - Продажа страховых продуктов через организации розничной торговли	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ПК 1.3, ПК 1.4
	Содержание практических занятий: - Анализ практических ситуаций организации продаж страховых продуктов через автосалоны и туристические фирмы	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ПК 1.3, ПК 1.4
МДК.01.02 Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)		
Раздел 1. Технологии прямых офисных продаж		
Тема 1. Планирование открытия точки розничных продаж	**Содержание теоретических занятий**: - Разработка бизнес-плана открытия точки розничных продаж - Технологии анализа внутренней и внешней среды организации - Маркетинговый анализ открытия точки прямых продаж	ОК 1, ОК 4, ОК 7, ОК 8, ПК 1.5, ПК 1.10
	Содержание практических занятий: - Маркетинговый анализ рынка страховых услуг	ОК 1, ОК 4, ОК 7, ОК 8, ПК 1.5, ПК 1.10
Тема 2. Организация и сопровождение деятельности точки розничных продаж	**Содержание теоретических занятий**: - Материально-техническое обеспечение и автоматизация деятельности офиса розничных продаж страховой компании - Продуктовый ряд точки розничных продаж - Рекламная поддержка точек продаж	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 1.5, ПК 1.10
	Содержание практических занятий: - Рекламное сопровождение прямых продаж	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, ПК 1.5, ПК 1.10
Раздел 2. Технологии продаж полисов на рабочих местах		
Тема 3. Общая характеристика технологии продаж на рабочих местах	**Содержание теоретических занятий**: - Содержание технологии продажи полисов на рабочих местах - Преимущества технологии для предприятия, сотрудников и страховой компании - Реализация технологии и контроль ее эффективности	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 1.7, ПК 1.8.
	Содержание практических занятий: - План продаж полисов на рабочих местах - Разработка продуктового ряда и комплексных программ страхования	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 1.7, ПК 1.8.
Тема 4. Организация деятельности продавца страховых услуг	**Содержание теоретических занятий**: - Оборудование рабочего места продавца страховых услуг - Автоматизация продаж - Определение механизма уплаты страховой премии	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9, ПК 1.7
	Содержание практических занятий: - Работа с возражениями клиента	ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8,

	- Расчет страхового взноса, страховой суммы	ОК 9, ПК 1.7
Раздел 3. Директ-маркетинг как технология прямых продаж		
Тема 5. Модели реализации технологии директ-маркетинга	**Содержание теоретических занятий**: - Модели реализации технологии директ-маркетинга: собственная и аутсорсинговая - Сильные и слабые стороны моделей - База данных существующих и потенциальных клиентов	ОК 2, ОК 5, ОК 9, ПК 1.7, ПК 1.8, ПК 1.10
	Содержание практических занятий: - Сильные и слабые стороны различных моделей директ-маркетинга - Реализация технологии директ-маркетинга и оценка ее эффективности	ОК 2, ОК 5, ОК 9, ПК 1.7, ПК 1.8, ПК 1.10
Тема 6. Работа с клиентом в директ-маркетинге	**Содержание теоретических занятий**: - Письменное обращение к клиенту: структура и факторы успеха - Способы доставки страховой услуги - Способы финансовых расчетов	ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ПК 1.7, ПК 1.10
	Содержание практических занятий: - Система обратной связи с клиентом	ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ПК 1.7, ПК 1.10
МДК.01.03 Интернет - продажи страховых полисов (по отраслям)		
Раздел 1. Технологии телефонных продаж		
Тема 1. Технологии телефонных продаж в CRM-стратегии страховой организации	**Содержание теоретических занятий**: - Технология телефонных продаж как составная часть CRM-стратегии страховой компании - Психология и этика телефонных переговоров - Тактические приемы телефонных переговоров	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9, ПК 1.6, ПК 1.9, ПК 1.10
	Содержание практических занятий: - Анализ практических ситуаций телефонных переговоров - Комбинирование директ-маркетинга и телефонных продаж	ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9, ПК 1.6, ПК 1.9, ПК 1.10
Тема 2. Контакт-центр страховой организации	**Содержание теоретических занятий**: - Контакт-центр страховой компании: предназначение, состав и организация работы - Обеспечение деятельности контакт-центра - Управление персоналом контакт-центра	ОК 2, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 1.6, ПК 1.9
	Содержание практических занятий: - Анализ эффективности деятельности контакт-центра	ОК 2, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 1.6, ПК 1.9
Раздел 2. Технологии интернет-маркетинга в розничных продажах		
Тема 3. Общая характеристика интернет-продаж в страховании	**Содержание теоретических занятий**: - Содержание и специфика интернет-продаж в страховании - Факторы роста интернет-продаж в страховании - Требования к страховым интернет-продуктам	ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ПК 1.9
	Содержание практических занятий: - Анализ функционала Web-сайта страховой компании - Оптимизация сайта страховой компании под поисковые системы	ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9, ПК 1.9
Тема 4. Интернет-магазин страховой организации	**Содержание теоретических занятий**: - Интернет-магазин страховой компании как ядро интернет-технологии продаж - Организация функционирования интернет-магазина страховой компании - Определение способов оплаты страхового взноса и автоматизация данного процесса	ОК 2, ОК 3, ОК 4 ОК 5, ОК 9, ПК 1.9
	Содержание практических занятий: - Контроль эффективности использования интернет-магазина страховой компании	ОК 2, ОК 3, ОК 4 ОК 5, ОК 9, ПК 1.9
Раздел 3. Технологии персональных продаж в розничном страховании		

Тема 5. Общая характеристика технологии персональных продаж	**Содержание теоретических занятий**: - Персональные продажи и методическое сопровождение договоров страхования - Персональные продажи при организации обслуживания ключевых розничных клиентов - Организационная структура персональных продаж	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 1.9, ПК 1.10
	Содержание практических занятий: - План персональных продаж	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 1.9, ПК 1.10
Тема 6. Персональные клиентские менеджеры	**Содержание теоретических занятий**: - Подбор и обучение персональных клиентских менеджеров - Организация взаимодействия персональных клиентских менеджеров со службами компании - Организация качественного сервиса по обслуживанию персональных клиентов на этапах продажи страховой услуги, сопровождения договора страхования и урегулирования убытков	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 1.9, ПК 1.10
	Содержание практических занятий: - Технологии подбора и профессионального развития персональных менеджеров	ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 9, ПК 1.9, ПК 1.10
Тематика курсовых проектов (работ): 1. Формирование и развитие агентской сети продаж страховых продуктов. 2. Специфика брокерских продаж страховых услуг. 3. Отечественный и зарубежный опыт банковского страхования. 4. Технология организации продаж через сетевых посредников. 5. Маркетинговый анализ открытия точки прямых продаж страховых услуг. 6. Организация деятельности продавца страховых услуг. 7. Модели реализации технологии директ-маркетинга в страховании. 8. Технология телефонных продаж как составная часть CRM-стратегии страховой компании. 9. Контакт-центр страховой компании: предназначение, состав и организация работы. 10. Контроль эффективности использования интернет-магазина страховой компании.		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4; ПК 1.5; ПК 1.6; ПК 1.7; ПК 1.8; ПК 1.9; ПК 1.10
Учебная практика. Виды работ: - проведение маркетинговых исследований, - разработка и координация исследовательских проектов, - установление контактов с потенциальными клиентами, - подготовка и презентация финансовых решений для клиентов, - мониторинг уровня обслуживания клиента и осуществление мероприятий по увеличению кросс-продаж		ОК 4, ОК 5, ОК 9 ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4; ПК 1.5; ПК 1.6; ПК 1.7; ПК 1.8; ПК 1.9; ПК 1.10

Примерная тематика самостоятельной работы обучающегося:

1. Доминирующие интересы и мотивационные стимулы различных групп агентов.
2. Роль наставников в процессе адаптации менеджеров по продажам страховых услуг.
3. Условия договора (соглашения) страховой компании со страховым брокером.
4. Регламент взаимодействия с сотрудниками банка при продаже страховых продуктов.
5. Работа с «трудными» клиентами: возражения, конфликты, дебиторская задолженность.
6. Манипуляции в переговорах по продаже страховых полисов.
7. Поддерживающие маркетинговые коммуникации в продвижении страховых продуктов.

2.3. Распределение объема профессионального модуля по разделам, темам и видам учебной работы

2.3.1. Учебно-тематический план занятий (очная форма обучения)

Раздел, тема дисциплины	Общая учебная нагрузка (час.)	Аудиторная нагрузка (час.)		Самостоятельная работа, в т.ч. внеаудиторная нагрузка (час.)
		Теоретическое обучение	Практические занятия	
МДК.01.01 Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)	***156***	***54***	***48***	***54***
Раздел 1. Общая характеристика посреднических продаж в страховании	***66***	***22***	***20***	***24***
Тема 1. Понятие розничных продаж в страховании	22	8	6	8
Тема 2. Формирование и развитие агентской сети	22	7	7	8
Тема 3. Планирование посреднических продаж	22	7	7	8
Раздел 2. Технологии брокерских и банковских продаж, продаж финансовыми консультантами	***46***	***16***	***14***	***16***
Тема 4. Брокерские продажи и продажи финансовыми консультантами	23	8	7	8
Тема 5. Технологии банковских продаж	23	8	7	8
Раздел 3. Технологии сетевых посреднических продаж	***44***	***16***	***14***	***14***
Тема 6. Технология организации продаж через сетевых посредников	23	8	7	8
Тема 7. Особенности взаимодействия с различными видами сетевых посредников	21	8	7	6
В том числе Курсовой проект (работа)	***4***	*4*	-	-
МДК.01.02 Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)	***102***	***30***	***30***	***42***
Раздел 1. Технологии прямых офисных продаж	***34***	***10***	***10***	***14***
Тема 1. Планирование открытия точки розничных продаж	17	5	5	7
Тема 2. Организация и сопровождение деятельности точки розничных продаж	17	5	5	7
Раздел 2. Технологии продаж полисов на рабочих местах	***34***	***10***	***10***	***14***
Тема 3. Общая характеристика технологии продаж на рабочих местах	17	5	5	7
Тема 4. Организация деятельности продавца страховых услуг	17	5	5	7
Раздел 3. Директ-маркетинг как технология прямых продаж	***34***	***10***	***10***	***14***
Тема 5. Модели реализации технологии директ-маркетинга	17	5	5	7
Тема 6. Работа с клиентом в директ-маркетинге	17	5	5	7
МДК.01.03 Интернет - продажи страховых полисов (по отраслям)	***66***	***26***	***26***	***14***
Раздел 1. Технологии телефонных продаж	***23***	***10***	***8***	***5***
Тема 1. Технологии телефонных продаж в CRM-стратегии страховой организации	13	6	4	3
Тема 2. Контакт-центр страховой организации	10	4	4	2
Раздел 2. Технологии интернет-маркетинга в розничных продажах	***22***	***8***	***10***	***4***
Тема 3. Общая характеристика интернет-продаж в страховании	10	4	4	2
Тема 4. Интернет-магазин страховой организации	12	4	6	2
Раздел 3. Технологии персональных продаж в розничном страховании	***21***	***8***	***8***	***5***
Тема 5. Общая характеристика технологии	10	4	4	2

персональных продаж				
Тема 6. Персональные клиентские менеджеры	11	4	4	3
Экзамен по модулю	***12***	*12*	*x*	*x*
ИТОГО по УП:	***336***	***122***	***104***	***110***
Учебная практика	*36*	*-*	*36*	*-*
ВСЕГО:	*372*	*122*	*140*	*110*

2.3.2. Учебно-тематический план занятий (заочная форма обучения)

Раздел, тема дисциплины	Общая учебная нагрузка (час.)	Аудиторная нагрузка (час.)		Самостоятельная работа, в т.ч. внеаудиторная нагрузка (час.)
		Теоретическое обучение	Практические занятия	
МДК.01.01 Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)	***156***	***18***	***6***	***132***
Раздел 1. Общая характеристика посреднических продаж в страховании	***66***	***6***	***2***	***58***
Тема 1. Понятие розничных продаж в страховании	22	2	-	20
Тема 2. Формирование и развитие агентской сети	22	2	1	19
Тема 3. Планирование посреднических продаж	22	2	1	19
Раздел 2. Технологии брокерских и банковских продаж, продаж финансовыми консультантами	***46***	***6***	***2***	***38***
Тема 4. Брокерские продажи и продажи финансовыми консультантами	23	3	1	19
Тема 5. Технологии банковских продаж	23	3	1	19
Раздел 3. Технологии сетевых посреднических продаж	***44***	***6***	***2***	***36***
Тема 6. Технология организации продаж через сетевых посредников	23	3	1	19
Тема 7. Особенности взаимодействия с различными видами сетевых посредников	21	3	1	17
В том числе Курсовой проект (работа)	***4***	*4*	-	-
МДК.01.02 Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)	***102***	***10***	***6***	***86***
Раздел 1. Технологии прямых офисных продаж	***34***	***4***	***2***	***28***
Тема 1. Планирование открытия точки розничных продаж	17	2	1	14
Тема 2. Организация и сопровождение деятельности точки розничных продаж	17	2	1	14
Раздел 2. Технологии продаж полисов на рабочих местах	***34***	***3***	***2***	***29***
Тема 3. Общая характеристика технологии продаж на рабочих местах	17	2	1	14
Тема 4. Организация деятельности продавца страховых услуг	17	1	1	15
Раздел 3. Директ-маркетинг как технология прямых продаж	***34***	***3***	***2***	***29***
Тема 5. Модели реализации технологии директ-маркетинга	17	1	1	15
Тема 6. Работа с клиентом в директ-маркетинге	17	2	1	14
МДК.01.03 Интернет - продажи страховых полисов (по отраслям)	***66***	***6***	***4***	***56***
Раздел 1. Технологии телефонных продаж	***23***	***2***	***2***	***19***
Тема 1. Технологии телефонных продаж в CRM-	13	1	1	11

стратегии страховой организации				
Тема 2. Контакт-центр страховой организации	10	1	1	8
Раздел 2. Технологии интернет-маркетинга в розничных продажах	***22***	***2***	***1***	***19***
Тема 3. Общая характеристика интернет-продаж в страховании	10	1	-	9
Тема 4. Интернет-магазин страховой организации	12	1	1	10
Раздел 3. Технологии персональных продаж в розничном страховании	***21***	***2***	***1***	***18***
Тема 5. Общая характеристика технологии персональных продаж	10	1	1	8
Тема 6. Персональные клиентские менеджеры	11	1	-	10
Экзамен по модулю	***12***	*12*	*x*	*x*
ИТОГО по УП:	***336***	***46***	***16***	***274***
Учебная практика	*36*	*-*	*4*	*32*
ВСЕГО:	*372*	*46*	*20*	*306*

2.4. Виды, формы и методы контроля планируемых результатов освоения профессионального модуля

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 экзаменом) и / или в форме итогового контроля, направленного на выявление степени овладения студентами системой знаний, умений и навыков (компетенций), полученных в процессе изучения учебной дисциплины. Итоговый контроль осуществляется в конце семестра изучения профессионального модуля.

Основными формами текущего контроля успеваемости студентов являются: устный опрос на лекциях, практических и семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних 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 профессиональному модулю обеспечивает оценивание результатов учебной деятельности студента за семестр, служащий для определения уровня качества подготовки студентов в соответствии с

требованиями ФГОС СПО по специальности. Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение профессионального модуля. Промежуточная аттестация реализуется в форме экзамена по модулю / квалификационного экзамена.

Результаты освоения профессионального модуля достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

2.5. Использование в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования компетенций.

Переход к компетентностному подходу в процессе обучения требует изменения многих составляющих учебного процесса: содержания, способов контроля и методов обучения. Одним из наиболее важных направлений изменения методов обучения при переходе к компетентностному подходу является использование в учебном процессе активных и интерактивных методов и технологий обучения.

Включение в учебный процесс 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)

2.6. Задачи, уровни, виды и формы самостоятельной работы 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 изучаемой дисциплины, обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях 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 освоения 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 и практических занятий, формирование на их основе устойчивых стереотипов умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам, междисциплинарным комплексам, профессиональным модулям, практическому обучению;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью, навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной практической и учебно-исследовательской деятельности

Уровни самостоятельной работы обучающихся:

1. Самостоятельная работа по образцу (низкий уровень самостоятельности) – предполагает непосредственный перенос известного способа решения в аналогичную ситуацию. Работа выполняются 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.

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.

3. Самостоятельная работа – исследование (продвинутый уровень самостоятельности) - основана на постоянном поиске 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 (теоретическому занятию)	Самостоятельная работа по подготовке к лекции необходима для повторения изученного ранее материала, поскольку изучение любой дисциплины строится на последовательном освоении разделов и тем, каждая из которых так или иначе связана с предыдущими. Поэтому уровень освоения конкретной дисциплины и формирования соответствующих общих и профессиональных компетенций напрямую связан с тем, насколько студент ориентирован на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине.	20 минут
2.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию	Самостоятельная работа обучающихся по подготовке к практическому занятию предполагает осмысление цели и задач его проведения, овладение навыками аналитической и научно – исследовательской деятельности. Самостоятельная подготовка к практическому (семинарскому) занятию направлена на: - развитие навыков работы с научной и иной литературой;	30 - 60 минут

		- 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, оценивать их эффективность и качество; - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации; - осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и т.п.	
3.	Подготовка к коллоквиуму	Коллоквиум представляет собой коллективное обсуждение раздела дисциплины на основе самостоятельного изучения этого раздела студентами. Подготовка к коллоквиуму осуществляется на основе перечня вопросов, подготовленного преподавателем, ответы на которые необходимо получить при изучении определенного перечня научных источников. Студентам во необходимо ознакомиться со специальной литературой, выписать из нее ответы на вопросы, которые будут обсуждаться на коллоквиуме, сформулировать свое мнение по каждому из вопросов.	30 - 60 минут
4.	Подготовка к контрольной (проверочной) работе	Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: - изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; - повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; - изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; - повторение / восстановление алгоритмов, ранее продемонстрированных преподавателем и опробованных студентами при выполнении заданий на практических занятиях;	2 часа

		- составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы.	
5.	Подготовка к зачету	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 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. Рекомендуется делать краткие записи для формирования в сознании четкой логической схемы ответа на вопрос. Накануне зачета необходимо повторить ответы, не используя записи.	3,5 – 4 часа
6.	Подготовка к экзамену	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. 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.	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 текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.),

- работа с тестами и вопросами для самопроверки

- работа с нормативно – правовыми документами

- написание реферата, эссе

- подготовка курсовой работы

- составление словаря по дисциплине
- 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
- т.д.

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.

2.7. Общие методические рекомендации по подготовке и написанию курсовой работы

Курсовая работа является важнейшим элементом самостоятельной работы студентов при изучении профилирующих дисциплин по соответствующей специальности. Выполнение курсовой работы является обязательной составной частью изучения общепрофессиональных дисциплин и / или профессиональных модулей.

Основной целью курсовой работы является формирование и развитие навыков исследовательской работы, умения работать с научной литературой, делать на основе ее изучения соответствующие выводы и обобщения. В рамках работы над курсовым проектом студенты смогут закрепить и углубить аналитические умения и навыки доказательного изложения изученного материала в письменной форме, поиска, анализа и структурирования информации, отвечающей цели и задачам курсового исследования.

Курсовая работа является самостоятельной научной разработкой студента по конкретной теме исследования, соответствующей изучаемой дисциплине / междисциплинарному комплексу / профессиональному модулю и специальности, которой овладевает студент. Курсовая работа по содержанию и форме должна представлять собой научный текст, где обозначены теоретические подходы к поставленной проблеме и их практическая реализация.

В ходе написания курсовой работы студенты:

- ✓ обдумывают наиболее сложные проблемы, сформулированные в рамках изученного учебного материала, углубленно анализируя отдельные темы курса;
- ✓ закрепляют умение самостоятельно анализировать различные концепции, теории, проблемы и т.п., связанные с изучаемым курсом;
- ✓ развивают способности к аргументации собственных суждений (доказательность, убедительность и др.);
- ✓ приобретают навыки лаконичного изложения хода и результата своих рассуждений;
- ✓ демонстрируют способность грамотно структурировать и оформлять письменную работу.

Требования к содержанию основных разделов курсовой работы.

Структура курсовой работы должна помогать раскрывать выбранную тему. Основные части должны быть связаны между собой логически и содержательно.

Введение. Во введении обосновывается актуальность темы, цель и задачи курсовой работы, дается объяснение выбранного плана работы, перечисляются основные идеи, рассматриваемые в работе. Важным условием выбора темы курсовой работы является наличие в ней проблематики и умение связать данную проблематику с современностью. Данные аспекты также требуют своего обоснования во введении.

Основная часть, включающая от 2 до 4 глав с названиями, с разделением каждой главы на параграфы (пункты), которые также имеют самостоятельные названия (от 2 до 4 параграфов).

Главы и параграфы (пункты) основной части также должны иметь названия и понятийно детализировать тематику курсового проекта. Если план составлен непоследовательно, с нарушением логики, с пропуском существенных моментов, то это автоматически ведет к снижению качества работы. Содержание работы должно строго соответствовать плану. Содержание каждой главы и каждого параграфа должно соответствовать своему названию.

Теоретические вопросы глав и параграфов должны быть проиллюстрированы статистическим материалом, характеризующим количественную сторону рассматриваемых явлений и процессов. Данный материал следует включать в работу в форме таблиц, графиков, диаграмм с последующим анализом и краткими выводами.

В конце каждого параграфа должны формулироваться выводы по изложенному в нем материалу; каждая глава также завершается выводом, обобщающим основные идеи, изложенные в данной главе.

Заключение. В заключении формулируются выводы, к которым пришел автор в рамках работы над курсовым проектом. Выводы, изложенные в заключении, должны согласовываться с выводами отдельных глав и параграфов

Список литературы (не менее 10 источников) включает те источники, которые, так или иначе, задействованы при написании курсовой работы, что подтверждается соответствующими ссылками. Список оформляется в соответствии с общепринятыми требованиями.

Общие требования к оформлению курсовой работы

Текст курсовой работы набирается с использованием компьютера. Текст должен быть набран в текстовом редакторе Microsoft Word шрифтом Times New Roman, 14 пунктов, интервал - полуторный, с соблюдением следующих параметров полей: верхнее и нижнее – 2 см, левое – 2,5 см, правое – 1 см. Сноски на использованную литературу оформляются шрифтом Times New Roman 10 пунктов, интервал - одинарный.

Все страницы работы (за исключением титульного листа) должны быть пронумерованы. При этом первой страницей является титульный лист, включаемый в общую нумерацию страниц курсовой работы (т.е. на странице с оглавление, которая следует за титульным листом ставится номер 2).

Объем курсовой работы в печатном варианте - 20 - 25 страниц машинописного текста.

Критерии оценки курсовой работы

Курсовая работа должна соответствовать следующим критериям:

1. *Полнота и соответствие представленному плану*. Курсовая работа может состоять из исследовательской и практической частей либо содержать преимущественно вопросы теоретического характера. В зависимости от тематики и логики изложения, выбранной студентом для раскрытия темы работы, одна из этих частей может становиться приоритетной, но это не отменяет необходимости ее полноценной проработки. Материал курсовой работы должен быть систематизирован и изложен в соответствии с единой логикой.

2. *Глубина*. Выбранная для курсовой работы тема должна быть изучена достаточно глубоко, в работе должны быть отражены различные точки зрения (желательно, если это позволяет тема раскрыть отечественные и международные подходы (стандарты) к анализу того или иного направления, положенного в основу темы исследования). Утверждения и выводы, сделанные в работе должны быть обоснованы и подтверждены ссылками на авторитетные источники, практическими фактами, а также могут быть дополнены самостоятельными рассуждениями автора, содержащими аргументированные доказательства своей точки зрения.

3. *Содержательная целостность и завершенность работы*. Основные идеи курсовой работы должны быть изложены четко, в строгой логической последовательности, с убедительной развернутой аргументацией. Формулировки по возможности должны быть краткими и точными, исключающими возможность неоднозначного толкования. Содержание отдельных глав и параграфов в совокупности должны раскрывать тему курсовой работы. В рамках курсовой работы студент также должен продемонстрировать знание терминологии по выбранной проблематике.

4. *Эстетическая завершенность*: курсовая работа должна выглядеть завершенным и продуманным с точки зрения пользовательского интерфейса. Цветовые решения графиков, диаграмм и т.п., их пропорции, шрифты и другие элементы оформления должны подбираться студентом с пониманием смысла и назначения элементов.

5. *Техническая, орфографическая и стилистическая грамотность*. В рамках курсовой работы студент должен продемонстрировать знание правил формирования и

оформления таблиц, схем, рисунков и других элементов курсовой работы, которые он использует для повышения наглядности материала.

6. *Оформление* - см. требования к оформлению курсовой работы.

Курсовая работа не зачитывается в следующих случаях:

- текст представляет собой механическое переписывание использованной литературы;
- в тексте отсутствуют ссылки на источники;
- в работе отсутствует план, нет списка использованной литературы, нет нумерации страниц;
- текст не отражает существа темы и / или не соответствует тематике курса;
- работа выполнена на устаревшем фактическом материале.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимуму материально-технического обеспечения

Реализация профессионального модуля ПМ.01 Реализация различных технологий розничных продаж в страховании требует наличия специальных учебных помещений для проведения всех видов занятий, в т.ч. учебных аудиторий для проведения теоретических занятий (лекций) и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, помещений для проведения лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, соответствующим образом оснащенные помещения для самостоятельной работы студентов.

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

Перечень кабинетов и/или лабораторий и/или мастерских и/или иных помещений, требующихся для освоения дисциплины:

№	Наименование помещения
1.	Кабинет страхового дела
2.	Кабинет междисциплинарных курсов, истории, философии, профессиональной этики и психологии делового общения
3.	Учебная страховая организация
4.	Лаборатория информатики, вычислительной техники и технических средств обучения, информационных и коммуникационных технологий, документационного обеспечения в профессиональной деятельности и компьютерной обработки документов
5.	Методический кабинет
6.	Читальный зал (кабинет для самостоятельной работы)
7.	Актовый зал
8.	Библиотека

3.2. Информационное обеспечение обучения

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

Основные 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, 2023. — 230 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01041-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511884

2. Страхование: учебник и практикум для вузов / Т. А. Архангельская [и др.]; ответственный редактор И. П. Хоминич. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 625 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16208-

0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/530618

Дополнительные источники

1. Основы страхового дела: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. П. Хоминич [и др.]; под редакцией И. П. Хоминич, Е. В. Дик. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00879-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511883
2. Скамай, Л. Г. Страховое дело: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. Г. Скамай. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 326 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15831-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/509845

Справочно-библиографические, периодические издания, в т.ч. российские журналы:

1. Журнал «Страховое дело». https://ankil.info/lib/1/
2. Журнал «Страховое право». https://insurance-law.ru/?id=2
3. Журнал «Управление риском». https://ankil.info/lib/3/

Информационные ресурсы сети Интернет

1. https://www.insur-portal.ru/ - Страховой портал.
2. https://strahovkaved.ru/ - Сайт про страхование в России.
3. http://www.sluchay.ru/ - Портал о страховании: рейтинги страховых компаний.

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);
- Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/defaultx.asp (доступ свободный);
- Центральная база данных Росстата - https://www.gks.ru/dbscripts/cbsd/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);
- Scopus – единая база данных рецензируемой научной литературы. 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.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения лекционных и практических занятий, выполнения обучающимися контрольных и самостоятельных работ, индивидуальных заданий, прохождения тестирования, сдачи дифференцированного зачета / экзамена, экзамена по модулю.

4.1. Результаты, критерии и оценочные средства для проведения текущего и промежуточного контроля освоения профессионального модуля и формирования общих и профессиональных компетенций

4.1.1. Критерии оценивания результатов освоения профессионального модуля 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 – продвинутый

Компоненты результатов обучения по профессиональному модулю	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 самостоятельного 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,	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует

	требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	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. Формы контроля результатов освоения профессионального модуля и формирования общих и профессиональных компетенций при проведении текущего и промежуточного контроля

Наименование результата обучения	**Дескрипторы результата обучения**	**Результаты освоения образовательной программы (компетенции), формирование которых обеспечивается результатом обучения *(коды компетенций)***	**Формы контроля**	
			Текущего	**Промежуточного**
Иметь практический опыт:	- реализации различных технологий розничных продаж в страховании;	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4; ПК 1.5; ПК 1.6; ПК 1.7; ПК 1.8; ПК 1.9; ПК 1.10	- выполнение вариативных практических заданий - подготовка и защита творческого проекта - участие в деловых / сюжетно-ролевых, имитационных играх - контрольные работы - тестирование, в т.ч. компьютерное	*Экзамен по модулю*
Уметь:	- рассчитывать производительность и эффективность работы страховых агентов; - разрабатывать агентский план продаж; - проводить первичное обучение и	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4; ПК 1.5; ПК 1.6; ПК 1.7; ПК 1.8; ПК 1.9; ПК 1.10	- выполнение вариативных практических заданий - подготовка и защита творческого проекта - участие в деловых /	

	осуществлять методическое сопровождение новых агентов; - разрабатывать системы стимулирования агентов; - рассчитывать комиссионное вознаграждение; - осуществлять поиск страховых брокеров и финансовых консультантов и организовывать продажи через них; - создавать базы данных с информацией банков 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;		сюжетно-ролевых, имитационных играх - контрольные работы - тестирование, в т.ч. компьютерное	

	- 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 планирования 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: собственную и аутсорсинговую; - 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	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9 ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 1.4; ПК 1.5; ПК 1.6; ПК 1.7; ПК 1.8; ПК 1.9; ПК 1.10	- устный опрос на лекциях / практических занятиях - контрольные работы - тестирование, в т.ч. компьютерное	

	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; - факторы роста интернет-продаж в страховании; - интернет-магазин страховой компании как основное ядро интернет-технологии продаж; - требования к страховым интернет-продуктам; - принципы работы автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем.			

4.1.3. Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения профессионального модуля

Экзамен по модулю является итоговой оценкой уровня сформированности общих и профессиональных компетенций студента по профессиональному модулю 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, уровень сформированности практических навыков по виду профессиональной деятельности. Оценка, выставляемая студенту в ходе промежуточной аттестации, является совокупной и учитывает предыдущие оценки его знаний по данному профессиональному модулю, полученные в ходе текущего и промежуточного контроля.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по профессиональному модулю 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, в том числе, полученными в ходе практического обучения, при ответе на вопросы рассуждает,

	опираясь на знания, полученные как в рамках данного профессионального модуля, так и при изучении других смежных дисциплин (МДК), 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 профессионального модуля материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные в рамках данного профессионального модуля, в том числе, в ходе практического обучения, 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 профессионального модуля, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных, практических занятий и практического обучения, не может вывести закономерности и связать воедино разные разделы профессионального модуля, 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 профессионального модуля, 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

4.1.4. Оценочные средства по профессиональному модулю 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.