



Государственное образовательное учреждение среднего  
профессионального образования Ярославской области  
ЯРОСЛАВСКИЙ ПРОМЫШЛЕННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

---

**РП – 03 – 080118 – ПМ.01 – 14С**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

***ПМ.01 Реализация различных технологий розничных  
продаж в страховании***

***для специальности 080118 Страхование дело (по отраслям)  
(углубленная подготовка)***

**Организация-разработчик:**

ГОУ СПО ЯО Ярославский промышленно экономический колледж

Семенова О.Н., преподаватель

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Реализация различных технологий розничных продаж в страховании

## 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 080118 Страховое дело (углубленная подготовка) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): *Реализация различных технологий розничных продаж в страховании* и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 1.1 - ПК 1.10.

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.

## 1.2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

реализации различных технологий розничных продаж в страховании;

**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 по данным с информацией банков залоговом имуществе и работать с ней;

- проводить переговоры по развитию банковского страхования;

- выбирать сочетающиеся между собой страховые банковские продукты;

- обучать сотрудников банка информации о страховых продуктах распространяемых через банковскую;

- разрабатывать и реализовывать программы по работе с сетевыми посредниками;

- оценивать результаты различных технологий продаж и принимать меры по повышению их качества;

- составлять проект бизнес-плана открытия точки розничных продаж;
  - проводить маркетинговые исследования нового рынка на предмет открытия точек продаж;
  - выявлять основных конкурентов и перспективные сегменты рынка;
  - осуществлять продажи страховых продуктов и их поддержку;
  - реализовывать технологии директ-маркетинга и оценивать их эффективность;
  - подготавливать письменное обращение к клиенту; вести телефонные переговоры с клиентами; осуществлять телефонные продажи страховых продуктов;
  - организовывать работу контакт-центра страховой компании и оценивать основные показатели его работы;
  - осуществлять персональные продажи и методическое сопровождение договоров страхования;
  - организовывать функционирование интернет-магазина страховой компании;
  - обновлять данные и технологии интернет-магазинов;
  - контролировать эффективность использования интернет-магазина; знать:
  - способы планирования развития агентской сети в страховой компании;
- знать:**
- 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; принципы работы автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем.

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

максимальной учебной нагрузки студента - 462 часов, включая  
обязательной аудиторной учебной нагрузки студента - 332 часа  
самостоятельной работы студента - 130 часа  
учебной практики – 36 часов  
производственной практики - 36 часов.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

*Реализация различных технологий розничных продаж в страховании*

Результатом освоения профессионального модуля является овладение студентом видом профессиональной деятельности *Реализация различных технологий розничных продаж в страховании*, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
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.
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 современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности.
ОК 6.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 7.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 8.	Грамотно вести переговоры и деловую переписку в рамках профессиональной этики.
ОК 9.	Организовывать и планировать работы малых коллективов исполнителей.
ОК 10.	Работать с общим и специализированным программным обеспечением
ОК 11.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
*Реализация различных технологий розничных продаж в страховании*  
**2.1. Тематический план профессионального модуля**

Наименования разделов профессионального модуля		Объем времени, отведенный на освоение МДК					
2	3	4	5	6	7	8	9
<b>ПМ 01. Реализация различных технологий розничных продаж в страховании</b>	<b>462</b>						<b>Э</b>
МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)	<b>162</b>	<b>108</b>	<b>48</b>		<b>54</b>		
МДК 01.02. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)	<b>165</b>	<b>110</b>	<b>42</b>		<b>55</b>		
МДК 01.03. Интернет - продажи страховых полисов (по отраслям)	<b>63</b>	<b>42</b>	<b>26</b>		<b>21</b>		
<b>Учебная практика</b>	<b>36</b>	<b>36</b>					<b>ДЗ</b>
<b>Производственная практика</b>	<b>36</b>	<b>36</b>					<b>ДЗ</b>
<b>Всего:</b>	<b>462</b>	<b>332</b>	<b>188</b>		<b>130</b>		<b>Эк</b>

### 3.2 Тематический план и содержание профессионального модуля

Реализация различных технологий розничных продаж в страховании

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО<sup>1</sup></i>
<b>МДК.01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)</b>	<b>51</b>	
<b>РАЗДЕЛ 1. Введение в специальность</b>		
<b>Тема 1.1 ГОУ СПО ЯО ЯПЭК. История, традиции и перспективы развития колледжа</b>	<b>3</b>	<b>1,2</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Предмет, цели и задачи учебной дисциплины «Введение в специальность», ее связь с другими дисциплинами. Специальность в сфере рыночной экономики. Характеристика профессиональной деятельности выпускника. Престижность и спрос на специалистов. Возможности трудоустройства и продолжения образования.	2	1,2
<i>Самостоятельная работа</i>		
Сочинение-миниатюра на темы «Почему я учусь в колледже», «Моя специальность»	1	
<b>Тема 1.2. Руководящие документы РФ и колледжа по образованию и воспитанию</b>	<b>2</b>	<b>1,2</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
ФЗ №273 от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»: содержание, основные положения; государственная политика в области образования; формы получения образования; образовательные учреждения, их виды; среднее профессиональное базового и повышенного уровней, его место в системе профессионального образования. Социальные гарантии прав граждан на образование. Лицензия, свидетельство об аттестации, свидетельство об аккредитации. Локальные акты колледжа	2	1,2
<b>Тема 1.3 Основная профессиональная образовательная программа по специальности</b>	<b>4</b>	<b>1,2</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Основная профессиональная образовательная программа по специальности – Федеральный государственный образовательный стандарт СПО (ФГОС): понятие, формы освоения, нормативные сроки обучения. Требования к уровню подготовки выпускника по специальности.	2	1,2
Требования к минимуму содержания основной профессиональной	2	1,2

<sup>1</sup> Уровни освоения учебного материала:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО<sup>1</sup></i>
программы по специальности: циклы дисциплин; учебные дисциплины и профессиональные модули; учебная и производственная практики; промежуточная и Государственная (итоговая) аттестация; каникулярное время.		
<b>Тема 1.4 Базовые предприятия отрасли и организации, социальные партнеры, их история и перспективы развития</b>	<b>12</b>	<b>1,2</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Социальное партнерство. Договоры между базовыми предприятиями и техникумом о сотрудничестве. Потребность в специалистах. Связь с выпускниками. Перспективы развития базовых предприятий.	2	1,2
<i>Практическое занятие</i>		
1. Экскурсии на базовых предприятиях отрасли	2	1,2
2. Экскурсии на базовых предприятиях отрасли	2	1,2
<i>Самостоятельная работа</i>		
Написать отчет об экскурсии на предприятия.	6	
<b>Тема 1.5 Организация учебного процесса по специальности в образовательном учреждении</b>	<b>6</b>	<b>1,2</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Бюджет учебного времени: максимальная учебная нагрузка, аудиторные занятия, самостоятельная внеаудиторная работа студентов. Теоретическое и практическое обучение. Формы учебных занятий. Производственная практика: этапы, виды, организация.	2	1,2
Виды контроля учебной деятельности. Формы контроля учебной деятельности: зачет, дифференцированный зачет, итоговая контрольная работа, экзамен, комплексный экзамен, курсовая работа (проект). Учебно-методическое, материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса по специальности.	2	1,2
<i>Самостоятельная работа</i>		
Подготовить сообщение: интересные факты о колледже, о специальности, об отрасли	2	
<b>Тема 1.6 Основы информационной культуры студента</b>	<b>15</b>	<b>1,2,3</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Информационная культура в жизни человека. Основные понятия. Система каталогов и карточек. Карточные и электронные каталоги. Справочные издания в учебной и практической деятельности. Виды справочных пособий: энциклопедии; словари; справочники. Библиография, ее виды. Указатель. Способы группировки материала в библиографическом списке.	2	1,2
Файловая система хранения информации в ПК. Типы файлов. Архивация файлов. Виды и форматы материальных носителей информации: накопители на жестких магнитных дисках, гибкие магнитные диски, оптические диски, флэш-диски. Понятие глобальной сети Интернет и ее функции. Службы Интернет. Основы работы с программами-браузерами. Создание, отправление и пересылка электронных писем, прикрепления файлов к письмам.	2	1,2

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО<sup>1</sup></i>
<b><i>Практическое занятие</i></b>		
3. Работа со справочным фондом библиотеки, карточными каталогами	2	2,3
4. Работа с библиографическим указателем стандартов	2	2,3
5. Поиск информации в локальной сети колледжа и глобальной сети Интернет.	2	2,3
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>		
1. Подбор информации в энциклопедиях, словарях, справочниках по заданным темам или вопросам. 2. Подбор информации в локальной сети по заданным теме или вопросу.	5	
<b>Тема 1.7 Организация самостоятельной работы студента</b>	<b>9</b>	<b>1,2,3</b>
<b><i>Содержание учебного материала</i></b>		
Самостоятельная работа студента: понятие, назначение, функции. Виды умений и навыков студентов: общие учебные и специальные учебные их оценка. Формы самостоятельной работы. Формы организации самостоятельной работы. Этапы организации самостоятельной работы студента.	2	1,2
<b><i>Практическое занятие</i></b>		
6. Изучение перечня общеучебных умений и навыков, их самооценка и оценка. Изучение правил культуры умственного труда, приемов запоминания, развития памяти, внимания, мышления. Отработка приемов работы с текстом, справочниками, энциклопедиями, приемов математических расчетов.	2	2,3
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>		
1. Составление плана, тезисов. 2. Подготовка сообщения на темы: «Свойства памяти», «Способы развития памяти», «Что такое способности», «Как можно развивать способности», «Мышление и ум», «Деятельность – главное условие развития ума», «Качества ума», «Самовоспитание ума», 3. Составление конспекта: «Правила домашней подготовки», «Правила запоминания», «Приемы мышления», «Как слушать объяснения учителя», «Приемы ускорения работы», «Как учить иностранные слова?», «Как пересказывать текст?»	3	
Зачет	2	
<b>Раздел 2. Организация посреднических продаж через страховых агентов и брокеров (по отраслям)</b>		
<b>Тема 2.1.Производительность и эффективность работы страховых агентов</b>	<b>10</b>	<b>2,3</b>
<b><i>Содержание учебного материала</i></b>		
Сущность и значимость страхования. Посреднические продажи страховых продуктов. Формы и отрасли страхования. Роль и место розничных продаж в страховой компании.	2	2
Содержание процесса продаж в страховой компании и проблемы в сфере розничных продаж. Принципы планирования реализации страховых продуктов. Модели построения агентской сети и технологии реализации	2	2

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО<sup>1</sup></i>
агентских продаж: технология свободных агентов.		
Технология развития продаж через агентских менеджеров. Технология развития продаж через агентства.	2	2
Сильные и слабые стороны различных моделей агентских продаж. Рассмотрение особенностей каждой модели агентских продаж исходя из общей логики создания и развития агентской сети.	2	2
<b>Практическое занятие №1</b>		
Сравнительный анализ особенностей каждой модели агентских продаж исходя из общей логики создания и развития агентской сети.	2	3
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>5</b>	
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной экономической литературы. Подготовка к практическому занятию с использованием методических указаний преподавателя. Изучение законодательного и инструктивного материала по организации посреднических продаж в страховании.	5	
<b>Тема 2.2. Агентский план продаж</b>	<b>14</b>	<b>2,3</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Агентские сети. Способы планирования развития агентской сети в страховой компании.	2	2
Разработка плана мероприятий и бюджета по развитию агентской сети.	2	2
Формирование плана рекрутинга агентов, расчет производительности новых и опытных агентов, разработка агентского плана продаж компании.	2	2
Организация деятельности компании по развитию агентской сети. Рекрутинг агентов: источники, формы и методы. Инструментарий оценки кандидатов в агенты и порядок его практического применения.	2	2
<b>Практическое занятие №2,3,4</b>		
Планирование плана продаж страховыми агентами.	4	3
<b>Практическое занятие №5</b>		
Составление оперативных планов продаж.	2	3
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>7</b>	
Подготовка к семинару по теме: Диагностика состояния агентской сети на примере страховой компании	7	
<b>Тема 2.3. Первичное обучение и методическое сопровождение вновь принятых страховых агентов</b>	<b>12</b>	<b>2,3</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Обучение посредников продажам страховых продуктов. Обучение агентов и сотрудников подразделений компании по работе с агентами. Программы обучения для начинающих агентов, агентских менеджеров, директоров и заместителей директоров филиалов по продажам. Этика взаимоотношений между руководителями и подчиненными.	2	2
Понятия первичной и полной адаптации агентов в страховой компании. Содержание адаптации. Принципы управления агентской сетью и планирования деятельности агента.	2	2
Развитие агентских менеджеров и наставничества. Создание системы	2	2

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО<sup>1</sup></i>
обслуживания агентов в компании: материально-техническое, операционное и ИТ-обеспечение агентской деятельности.		
<b>Практическое занятие №6,7</b>		
Работа с программой обучения для начинающих агентов, агентских менеджеров	4	3
<b>Практическое занятие №8</b>		
Планирование деятельности агента	2	3
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>	
Разработка схем – конспектов для закрепления материала и систематизации информации. Составление тематических кроссвордов, тестов	6	
<b>Тема 2.4. Разработка системы стимулирования агентов. Порядок расчета комиссионного вознаграждения</b>	<b>8</b>	<b>2,3</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Методологические основы мотивации агентских сетей	2	2
Модели выплаты комиссионного вознаграждения. Мотивации агентской сети.	2	2
<b>Практическое занятие №9,10</b>		
Разработка систем стимулирования для различных групп агентов и агентских менеджеров	4	3
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>	
Подготовить сообщения по вариантам: 1)доминирующие интересы и мотивационные стимулы различных групп агентов; 2)Роль наставников и агентских менеджеров в процессе адаптации Составить схему: модели выплаты комиссионного вознаграждения. Подготовить презентацию: «Организационная структура розничных продаж страховой компании: видовая, канальная, продуктовая, смешанная».	4	
<b>Тема 2.5. Брокерские продажи и продажи финансовыми консультантами.</b>	<b>10</b>	<b>2,3</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Способы привлечения брокеров. Нормативная база страховой компании по работе с брокерами. Технология брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами. Организационные модели по работе с брокерами. Ключевые преимущества технологий работы с финансовыми консультантами.	2	2
Организация продаж финансовыми консультантами на примере практического опыта	2	2
<b>Практические занятия №11,12</b>		
Организация продаж при аутсорсинге финансовых консультантов на примере опыта	2	3
<b>Практические занятия №13,14</b>		

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО¹</i>
Решение практических ситуаций (задач).	2	3
<b><i>Практические занятия №15,16</i></b>		
Модели соотношения центральных и региональных продаж, анализ их эффективности.	2	3
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>	<b>5</b>	
Экспертная оценка по критериям решения практических ситуаций (выводы). Подготовить проект договора (соглашения) страховой компании со страховым брокером. Выявить существенные условия договора (соглашения) страховой компании со страховым брокером.	5	
<b>Тема 2.6. Технологии банковских продаж.</b>	<b>6</b>	<b>2,3</b>
<b><i>Содержание учебного материала</i></b>		2
Понятие банковского страхования и практический опыт различных стран в его реализации. Формы банковских продаж: агентские соглашения, кооперация, финансовый супермаркет.	2	2
<b><i>Практические занятия №17</i></b>		
План мероприятий и бюджет по развитию продажи страховок через банки и кредитные организации.	2	2
<b><i>Практические занятия №18,19</i></b>		
План проведения переговоров по развитию банковского страхования.	2	2
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>	<b>3</b>	
Подготовить сообщения по вариантам: 1) Банку нужен sales-менеджер, который сможет в короткие сроки обеспечить компании объем продаж; 2) 3. Как получить максимальную выгоду от выставки банковских страховок. Составить регламент взаимодействия с сотрудниками банка при продаже страховых продуктов(БСО, бордеро, отчетность и пр.) Создать базу данных с информацией банка о залоговом имуществе. Проанализировать сочетающиеся между собой страховые и банковские продукты. Составить таблицу. Подготовить презентацию по обучению сотрудников банка информации о страховых продуктах, распространяемых через банковскую сеть	3	
<b>Тема 2.7 Технологии сетевых посреднических продаж</b>	<b>14</b>	<b>2,3</b>
<b><i>Содержание учебного материала</i></b>		
Продажи через сетевых посредников: автосалоны, почта, банки, организации, туристические фирмы, организации розничной торговли, загсы.	2	2
Порядок разработки и реализации технологий продаж полисов через сетевых посредников. Теоритические основы разработки бизнес- плана открытия точки розничных продаж.	2	2
Маркетинговый анализ открытия точки продаж. Научные подходы к материально-техническому обеспечению и автоматизации деятельности офиса розничных продаж страховой компании.	2	2

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО<sup>1</sup></i>
<b>Практические занятия №20,21,22</b>		
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.	4	3
<b>Практические занятия №23,24</b>		
Технология страхования жилых помещений: план реализации технологии, заключение необходимых договоров с предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, реализация программы в регионах.	4	3
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>7</b>	
Построить схему: целевые клиентские сегменты сетевых посредников. Подготовить рефераты по вариантам: 1) Нормативная база страховой компании по планированию в сфере продаж; 2) Ценовая стратегия в области розничных продаж. Провести оценку технологии страхования объектов жилого фонда и гражданской ответственности собственников жилья и организаций эксплуатантов в сфере ЖКХ. (Комплексная системная программа страхования в жилищной сфере.)	7	
<b>МДК.02.01. Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)</b>		
<b>Раздел 3. Организация продаж через сетевых посредников и прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)</b>		
<b>Тема 3.1 Порядок создания и работы с базами данных по банкам, проведение переговоров по развитию банковского страхования.</b>	<b>12</b>	<b>2,3</b>
<b>Содержание учебного материала</b>		
Содержание технологии банковских продаж : создание базы данных по банкам и проведение переговоров, определение стратегии продаж, заключение соглашения выбор страховых и банковских продуктов, заключение соглашения с банком и определение регламента взаимодействия, обучение и мотивация сотрудников банка, создание рабочего места для сотрудника страховой компании, ИТ-обеспечение продаж, контроль реализации.	2	2
Ключевые факторы успеха в банковском страховании.	2	2
<b>Практические занятия №25</b>		
Сравнительный анализ различных моделей реализации технологии банковских каналов продаж.	2	3
<b>Практические занятия №26</b>		
Создание базы данных по банкам, заключение соглашения с банком и определение регламента взаимодействия.	2	3
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>	
Подготовка сообщений по изученным тематикам.	2	
Решение ситуаций, задач по темам.	2	
<b>Тема 3.2 Технологии прямых офисных продаж.</b>	<b>33</b>	<b>2,3</b>

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО<sup>1</sup></i>
<b><i>Содержание учебного материала</i></b>		
Разработка бизнес- плана открытия точки розничных продаж.	2	2
Продуктовый ряд точки розничных продаж.	2	2
Рекламная поддержка точек продаж	2	2
Маркетинговый анализ открытия точки продаж.	2	2
Материально- техническое обеспечение и автоматизация деятельности офиса розничных продаж страховой компании.	2	2
Оценка результатов различных технологий продаж и принятия мер по повышению их качества	2	2
<b><i>Практические занятия №27,28</i></b>		
Ролевая игра. Первичное обучение и методическое сопровождение новых агентов.	4	3
<b><i>Практические занятия №29</i></b>		
Система стимулирования агентов.	2	3
<b><i>Практические занятия №30</i></b>		
Научные подходы у материально- техническому обеспечению и автоматизации деятельности офиса розничных продаж страховой компании	2	3
<b><i>Практические занятия №31</i></b>		
Разработка проекта открытия точки розничных продаж	2	3
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>	<b>11</b>	
Составить методическое обеспечение агента. Исследовать рынок накопительного страхования жизни на количественные и качественные показатели относительно потенциальных покупателей товара или услуги.	<b>11</b>	
<b>Тема 3.3. Технологии продаж полисов на рабочих местах.</b>	<b>33</b>	<b>2,3</b>
<b><i>Содержание учебного материала</i></b>		
Содержание технологии продажи полисов на рабочих местах..	2	2
Преимущества технологии ПРМ для предприятия, сотрудников и страховой компании.	2	2
Реализация технологии ПРМ и контроль ее эффективности.	2	2
Определение перечня перспективных предприятий.	2	2
Разработка продуктового ряда и комплексных программ страхования.	2	2
Определение механизма уплаты страховой премии.	2	2
Оборудование рабочего места продавца страховых услуг и автоматизации продаж	2	2
<b><i>Практические занятия №32</i></b>		
План продаж полисов на рабочих местах.	2	3
<b><i>Практические занятия №33</i></b>		
Решение практических ситуаций (задач) по расчету страхового взноса, страховой суммы.	2	3
<b><i>Практические занятия №34</i></b>		

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО¹</i>
Ролевая игра. «Работа с возражениями». Клиент- покупатель.	2	3
<b>Практические занятия №35</b>		
Проблемы продаж полисов на рабочих местах.	2	3
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>11</b>	
Подготовить сообщения: 1) Работа с трудными клиентами, возражения, конфликты, рекламации, дебиторская задолженность; 2) Как привлечь новых клиентов: секреты эффективной работы вашего отдела продаж. Сопоставить статические данные работы страховых компаний в Ярославской области( количество точек продаж, доп.офисов, филиалов). Составить схему: «Маркетинг продаж страховых продуктов на рабочих местах». Провести анализ Российской модели эффективных продаж (рмэп): как увеличить продажи и минимизировать откаты	11	
<b>Тема 3.4 . Директ- маркетинг как технология прямых продаж</b>	<b>33</b>	<b>2,3</b>
<b>Содержание учебного материала</b>		
Модели реализации технологии директ - маркетинга: собственная или аутсорсинговая.	2	2
Анализ сильных и слабых сторон различных моделей.	2	2
Создание базы данных потенциальных и существующих клиентов.	2	2
Ключевые факторы успеха в подготовке письменного обращения к клиенту.	2	2
Создание системы обратной связи с клиентом.	2	2
Определение способов доставки страховой услуги и способов финансовых расчетов.	2	2
Реализация технологии директ- маркетинга и оценка ее эффективности.	2	2
<b>Практические занятия №36</b>		
Схема «Способы создания системы обратной связи с клиентом». Ключевые факторы успеха в подготовке письменного обращения к клиенту.	2	3
<b>Практические занятия №37</b>		
Сильные и слабые стороны различных моделей директ- маркетинга.	2	3
<b>Практические занятия №38</b>		
Реализация технологии директ- маркетинга и оценка ее эффективности.	2	3
<b>Практические занятия №39</b>		
Способы доставки страховой услуги и способы финансовых расчетов.	2	3
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>11</b>	
Составить таблицу: B2B и B2C Подготовить сообщения: 1) Организация работы отдела продаж. Внедрение технологии продаж. Система мотивации. Точки контроля; 2) Как привлечь новых клиентов: секреты эффективной работы вашего отдела продаж	11	



<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО<sup>1</sup></i>
Создать общую базу данных с адресами вероятных страхователей. Создать систему обратной связи с клиентом.		
<b>Тема 3.5 Телефонные продажи страховых продуктов</b>	<b>27</b>	<b>2,3</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Технология телефонных продаж как составная часть CRM-стратегии страховой компании. Психология и этика телефонных переговоров.	2	2
Контакт- центр страховой компании: предназначение, состав и организация работы. ИТ- обеспечение деятельности контакт- центра.	2	2
Особенности управления персоналом контакт- центра в процессе текущей деятельности.	2	2
Требования к персоналу контакт- центра, подбор, обучение и управление персоналом контакт- центра в процессе текущей деятельности.	2	2
Материально- техническое обеспечение деятельности контакт- центра и организация рабочих мест операторов.	2	2
Продажи страховых услуг по телефону действующим и новым клиентам. Аутсорсинг контакт- центра.	2	2
<b>Практические занятия №40</b>		
Выбор технологии телефонных продаж: с созданием собственного контакт – центра либо аутсорсинговая модель.	2	3
<b>Практические занятия №41</b>		
Текст обращения к новому клиенту с обращением о покупке страхового полиса.	2	3
<b>Практические занятия №42</b>		
Оценка возражений и отказов от приобретения страховой продукции.	2	3
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>9</b>	
Разработка схем-конспектов для закрепления материала и упорядочения информации. Проанализировать работу контакт - центра страховой компании(по выбору) и оценивать основные показатели его работы. Выводы оформить в виде таблицы. Дать характеристику продажам страховых услуг, по телефону действующим и новым клиентам. Результат оформить в таблицу. Отработать возражения при продажах по телефону: - общие правила реагирования на возражения - как правильно построить ответ на возражение - выявление ложного возражения - вопрос о цене и выгоде Подготовить рефераты на темы: 1) Телефонные переговоры сотрудничество и продажи; 2) Управление клиентской базой в розничных продажах; 3) выбор логики ведения переговоров при продаже страховых полисов; 4) Определение целевых клиентских сегментов; 5) Лаборатория продаж: Манипуляции в переговорах; 6) Как разговаривать с клиентом, который должен вам деньги Подготовить презентацию страхового продукта для продажи по телефону.	9	

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО<sup>1</sup></i>
<b>Тема 3.6 Технологии персональных продаж в розничном страховании.</b>	<b>27</b>	<b>2,3</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Персональные продажи и методическое сопровождение договоров страхования.	2	2
Персональные продажи при организации обслуживания ключевых розничных клиентов	2	2
Создание организационной структуры персональных продаж. Создание баз данных по ключевым клиентам.	2	2
Подбор и обучение персональных клиентских менеджеров.	2	2
Организация взаимодействия персональных клиентских менеджеров со службами компании.	2	2
Организация качественного сервиса по обслуживанию персональных клиентов на этапах продажи страховой услуги, сопровождения договора страхования и урегулирования убытков.	2	2
<i>Практические занятия №43</i>		
Анализ технологии личных продаж по всем этапам.	2	3
<i>Практические занятия №44</i>		
План стратегии персональных продаж	2	3
<i>Практические занятия №45</i>		
Деловая игра: «Творчество и технология продажи»	2	3
<i>Самостоятельная работа</i>	<b>9</b>	
Составить схему: Маркетинговые коммуникации Подготовить сообщения: 1)Поддерживающие маркетинговые коммуникации(паблик рилейшнз, выставки и ярмарки, сувенирную продукцию, спонсорство и лицензирование). 2)Миссионерская продажа. Подготовить доклад: «факторы, которые оказывают влияние на формирование коммуникационного микса» - тип товара(товары широкого потребления, товары промышленного назначения и т.п); - этап жизненного цикла товара; - степень покупательской готовности потенциального клиента; - стратегия продвижения, которую реализует организация( стратегия проталкивания или привлечения); -особенности комплекса маркетинговых коммуникаций конкурентов; -финансовые возможности организации; -осведомленность и приверженность потребителей торговой марке и другие. Презентация: залог успеха в личных продажах.	9	
<b>Раздел 4. Организация интернет – продаж страховых полисов (по отраслям)</b>		

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО<sup>1</sup></i>
<b>Тема 4.1. Реализация технологий интернет- маркетинга в розничных продажах.</b>	<b>30</b>	<b>2,3</b>
<i>Содержание учебного материала</i>		
Факторы роста интернет- продаж в страховании. Интернет- магазин страховой компании как основное ядро интернет- технологии продаж.	2	2
Требования к страховым интернет- продуктам. Организация функционирования интернет- магазина страховой компании и контроль эффективности его использования. ИТ- обеспечение и требования к персоналу контакт- центра страховой компании.	2	2
Предназначение, состав и организация работы с базой данных клиентов. Создание автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем.	2	2
Организация функционирования интернет- магазина страховой компании и контроль эффективности его использования.	2	2
<i>Практические занятия №46</i>		
Организация функционирования интернет- магазина страховой компании.	2	3
<i>Практические занятия №47</i>		
Создание web-сайта на котором должна быть представлена различная информация и создание возможности для размещения и оплаты заказа.	2	3
<i>Практические занятия №48</i>		
Оптимизация сайта под поисковые системы (оптимизация структуры сайта, подбор ключевых слов, снесение ключевых слов в текст и заголовок сайта).	2	3
<i>Практические занятия №49</i>		
Контроль эффективности использования страхового интернет- магазина.	2	3
<i>Практические занятия №50</i>		
Проблемы внедрения электронно - цифровых подписей	2	3
<i>Практические занятия №51</i>		
Определение способов оплаты страхового взноса и автоматизация этого процесса.	2	3
<i>Самостоятельная работа</i>	<b>10</b>	
Составить таблицу со списком информации внутреннего и внешнего характера, которая может быть полезной при работе с клиентом. Подготовить сообщения: 1)Компьютеризация и производительность в исходящем телемаркетинге. 2)Уровни электронной коммерции. 3)Выгоды Интернета и электронной коммерции. 4)Дополнительное использование информации при продажах и управлении продажами.	10	
<b>Тема 4.2. Обновление данных и технологий интернет - магазина.</b>	<b>15</b>	<b>2,3</b>

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО¹</i>
<b><i>Содержание учебного материала</i></b>		
Обновление данных и технологий интернет – магазина	2	2
Совершенствование механизма обслуживания клиентов. Развитие возможностей интернет – магазина через максимальное расширение спектра его услуг	2	2
<b><i>Практические занятия №52</i></b>		
Создание автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем	2	3
<b><i>Практические занятия №53</i></b>		
Интернет –магазины страховых компании России	2	3
<b><i>Практические занятия №54</i></b>		
Анализ особенностей интернет – магазинов страховых компаний России	2	3
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>	<b>5</b>	
Изучение системы правового обеспечения интернет – продаж в страховании. Подготовка презентаций	5	
<b>Тема 4.3 Контроль эффективности использования интернет - магазина</b>	<b>18</b>	<b>2,3</b>
<b><i>Содержание учебного материала</i></b>		
Организация функционирования интернет – магазина страховой компании	2	2
Контроль эффективности использования интернет - магазина	2	2
<b><i>Практические занятия №55,56</i></b>		
Сравнительный анализ интернет - магазинов страховых компаний России	4	3
<b><i>Практические занятия №57,58</i></b>		
Виды платежных систем Интернет	4	3
<b><i>Самостоятельная работа</i></b>	<b>6</b>	
Написание рефератов по вопросам развития системы интернет – продаж в страховании. Решение ситуации, задач по темам	6	
<b>Учебная практика</b> - 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.	36	
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ:</b> -работа с клиентами: их поиск, привлечение и страхование, заполнение	36	

<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>УО¹</i>
полисов по страхованию, предоставление отчетов -изучение страховых продуктов -отчет по практике в страховой компании, -квалификационный экзамен.		

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

посадочные места для обучающихся, рабочий стол преподавателя, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

персональный компьютер, информационно - справочные программы «Консультант», «Гарант», Интернет-ресурсы.

### **4.2 Информационное обеспечение обучения**

#### **Основные источники**

1. Об организации страхового дела в Российской Федерации. Об основах обязательного социального страхования [Текст]: Федеральный закон. – М.: Ось – 89, 2014.
2. Пенсионное законодательство: Федеральный закон «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» № 173 – ФЗ; Федеральный закон «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации»; Федеральный закон «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации» [Текст] – М.: Проспект, 2009.
3. Вещунова Н.Л. Бухгалтерский учет в страховых организациях [Текст]: учебно - практ. пособие / Н.Л. Вещунова. – М.: Проспект, 2008.
4. Галаганов В.П. Основы страхования и страхового дела [Текст]: учеб. пособие для СПО / В.П. Галаганов. – М.: КноРус, 2009.
5. Денисова И.П. Страхование [Текст]: учеб. пособие для вузов / И.П. Денисова. – Изд. 2-е. – М.; Ростов н/Д: МарТ, 2007.
6. Малкова О.В. Страховое дело. Практикум [Текст]: учеб. пособие для СПО / О.В. Малкова / Ростов н/Д: Феникс, 2007.
7. Страхование [Текст]: учебник для вузов / под ред. Ю.Т. Ахвледиани, В.В. Шахова. – Изд. 5-е, перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
8. Страховые интересы современного общества и их обеспечение. В 2-х томах [Текст]: Сборник материалов XIV Международной научно-практической конференции (Саратов, 5-7 июня 2013 г.). – Саратов: Изд-во Саратовского ун-та, 2013.
9. Федоров Л.В. Пенсионный фонд Российской Федерации [Текст]: учебник для вузов / Л.В. Федоров. – Изд. 2-е. – М.: Дашков и К, 2013.

#### **Дополнительные источники**

1. Периодические газеты и журналы: «Организация продаж страховых продуктов», «Страховое дело», «Экономика и жизнь», «Финансовая газета», «Страховое дело», «Русский полис», «Страховое право», «Финансовый менеджмент».
2. Экономический словарь / под редакцией А. Н. Азраиляна - М.: Институт новой экономики, 2013.

## **5. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по

междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация продаж страховых продуктов» и специальности «Страховое дело (по отраслям)».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Педагогический состав: преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Бухгалтерский учет в страховых организациях»; «Аудит страховых организаций»; «Экономика организации»; «Налоги и налогообложение», имеющие высшее профессиональное образование.

## 6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Реализовывать технологии агентских продаж	способы планирования развития агентской сети в страховой компании; порядок расчета производительности агентов;  этику взаимоотношений между руководителями и подчиненными; понятия первичной и полной адаптации агентов в страховой компании;  принципы управления агентской сетью и планирование деятельности агента; модели выплаты комиссионного вознаграждения;	Текущий контроль в форме:  опроса;  защиты практических занятий;  контрольных работ по темам.
Реализовывать технологии брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами	способы привлечения брокеров; нормативную базу страховой компании по работе с брокерами; понятие банковского страхования; формы банковских продаж: агентские соглашения, кооперация, финансовый супермаркет;	Экзамен по профессиональному модулю.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Реализовывать технологии банковских и сетевых посреднических продаж	определение сетевых посредников: автосалоны, почта, банки, предприятия, туристические фирмы, предприятия розничной торговли, ЗАГСы и т.д.;  порядок разработки и реализации технологий продаж полисов через сетевых посредников;	Зачеты по учебной и производственной практике и по каждому из междисциплинарных курсов.
Реализовывать технологии прямых офисных продаж и продажи полисов на рабочих местах	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;	
Реализовывать директ-маркетинг как технологии прямых продаж	модели реализации технологии директ-маркетинга: собственная или аутсорсинговая;  теоретические основы создания базы данных потенциальных и существующих клиентов; способы создания системы обратной связи с клиентом;	



<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<p>Реализовывать технологии телефонных продаж,</p> <p>интернет-маркетинга в розничных продажах,</p> <p>персональных продаж в розничном страховании</p>	<p>психологию и этику телефонных переговоров;</p> <p>предназначение, состав и организация работы, ИТ-обеспечение и требования к персоналу контакт-центра страховой компании;</p> <p>особенности управления персоналом контакт-центра в процессе текущей деятельности;</p> <p>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;</p> <p>интернет-магазин страховой компании как основное ядро интернет-технологии продаж;</p> <p>требования к страховым интернет-продуктам;</p> <p>принципы работы автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем.</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <p>опроса;</p> <p>защиты практических занятий;</p> <p>контрольных работ по темам.</p> <p>Экзамен по профессиональному модулю.</p> <p>Зачет по учебной производственной практике</p>

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1.Понимать сущность и	демонстрация интереса к будущей	Интерпретация результатов

социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	профессии	наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК2.Планировать и организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области налогового учета и налогового планирования оценка эффективности и качества выполнения задач	
ОК 3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области налогового учета и планирования налоговой деятельности	
ОК 4.Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	
ОК5.Использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности.	работа на компьютерах, использование специальных программ	
ОК6.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	
ОК7.Ориентироваться в условиях изменений законодательства, количественных и качественных показателей	самоанализ и коррекция результатов собственной работы	

страхового рынка, экономической ситуации в стране.		
ОК 8.Грамотно вести переговоры и деловую переписку в рамках профессиональной этики.	организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК 9.Организовывать и планировать работы малых коллективов исполнителей	Планирование работы малых коллективов исполнителей	
ОК 10.Работать с общим и специализированным программным обеспечением.	изучение и анализ инноваций в области документирования и оформления хозяйственных операций	
ОК 11.Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	Применять полученные профессиональные знания при исполнении воинской обязанности (для юношей)	