

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КОЛЛЕДЖ ГОРОДСКИХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ»**

**ПРИНЯТО**

решением Педагогического совета  
(протокол № 1 от 02.10.2023)

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом директора  
АНПО «Колледж городских  
предпринимателей»  
от 04 октября 2023 г. № 20

**СОГЛАСОВАНО**



Директор управления по работе с персоналом  
Росгосстрах А.В.Хрусталева

**Дополнительная профессиональная программа  
профессиональной переподготовки  
по программе «Специалист по страхованию»  
Квалификация - Специалист по продаже страховых продуктов**

Санкт-Петербург, 2023

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель реализации программы

Цель программы профессиональной переподготовки: формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области продажи страховых продуктов с целью защиты интересов физических и юридических лиц, Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований при наступлении определенных страховых случаев за счет денежных фондов, формируемых страховщиками из уплаченных страховых премий (страховых взносов), а также за счет иных средств страховщиков.

Программа является преемственной к основной образовательной программе среднего профессионального образования направления подготовки 38.02.02 - «Страховое дело (по отраслям)», квалификация – специалист страхового дела.

## 1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации

а) Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной переподготовки для выполнения нового вида профессиональной деятельности «Заключение и сопровождение договоров страхования», включает:

- Анализ предложений и условий страховых продуктов на рынке страховых услуг;
- Анализ действующих условий страхования в страховой организации;
- Изучение потенциального спроса на страховые продукты для физических и юридических лиц;
- Оценка возможностей страховой организации в удовлетворении потребностей в страховых продуктах;
- Подготовка информационных материалов о страховой организации, страховых продуктах и о способах взаимодействия для сотрудников страховой организации, страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, а также лиц, имеющих намерение заключить договор страхования;
- Подготовка предложений по улучшению и расширению перечня страховых продуктов;
- Взаимодействие со страховыми агентами, страхователями, застрахованными лицами, выгодоприобретателями, а также лицами, имеющими намерение заключить договор страхования;
- Доведение информации о страховой организации, страховых продуктах и о способах взаимодействия до страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, а также лиц, имеющих намерение заключить договор страхования;
- Информирование страховых агентов о деятельности страховой организации, о страховых продуктах и о правилах страхования, а также организация проведения инструктажа (обучения) страховых агентов;
- Проведение идентификации страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, а также лиц, имеющих намерение заключить договор страхования;

- Проверка полноты и правильности заполнения документов, представленных лицом, имеющих намерение заключить договора страхования;
- Определение наличия имущественного интереса;
- Изучение объекта страхования;
- Определение и согласование условий договора страхования, изменений и дополнений в договор страхования;
- Расчет страховой премии, формирование графика платежей;
- Подготовка и заключение договора страхования, изменений и дополнений в договор страхования, в том числе в виде электронного документа;
- Прием страховых взносов;
- Учет и хранение договоров страхования и бланков строгой отчетности;
- Внесение информации о заключенных договорах страхования, изменениях и дополнениях в договоры страхования в базу данных страховой организации;
- Мониторинг сроков действия договоров страхования, оплаты страховой премии;
- Формирование отчетов о договорах страхования и результатах продаж страховых продуктов;
- Информирование и консультирование страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей о сроках действия, об оплате очередных взносов страховой премии и иных условиях договора страхования;

**б) Объектами профессиональной деятельности являются:**

- Процесс продаж страховых продуктов по личному, имущественному и страхованию ответственности;
- Документы, сопутствующие заключению договора страхования и оформлению страхового случая;
- Документы внутренней и внешней отчетности;
- Правила страхования и методические документы по личному, имущественному и страхованию ответственности;
- Финансовые потоки между участниками страхования;
- Внутренняя информация (административные приказы, методические рекомендации по расчету страхового возмещения);
- Внешняя информация (нормативно-правовая база, рекомендации, изменения на страховом рынке).

г) уровень квалификации согласно профессиональному стандарту «Специалист по страхованию», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 06.07.2020 № 404н – Специалист по продаже страховых продуктов

### **1.3. Требования к результатам освоения программы**

а) Слушатель в результате освоения программы должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

***в области изучения рынка и подготовка к продаже страховых продуктов***

ПК 2.1. Проводить статистические наблюдения в целях выяснения спроса на страховые продукты.

ПК 2.2. Проводить анализ предложений и условий страховых продуктов на рынке

страховых услуг.

ПК 2.3. Организовывать взаимодействие со страховыми агентами и посредниками.

ПК 2.4. Анализировать показатели продаж страховых продуктов.

***ПК 2.5. Выявлять потребности клиентов (по отраслям)***

***ПК 2.6. Составлять для клиента индивидуальное комплексное решение страхования (по отраслям)***

ПК 3.1. Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия.

***в области продажи страховых продуктов и оформлении договоров страхования***

***ПК 2.7. Организовывать розничные и корпоративные продажи страховых продуктов;***

***ПК 2.8. Осуществлять операции по заключению договоров имущественного, личного страхования и страхования ответственности.***

ПК 3.2. Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов.

ПК 3.3. Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг.

ПК 3.4. Обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации.

***в области учета и сопровождения договоров страхования***

***ПК 2.9. Документально оформлять страховые операции.***

***ПК 3.2. Вести учет страховых договоров.***

б) Выпускник должен обладать следующими знаниями (З) и умениями (У) при заключении и сопровождении договоров страхования:

- 31 Основы гражданского законодательства РФ;
- 32 Законодательство РФ в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем;
- 33 Страхование законодательство РФ;
- 34 Стандарты саморегулируемой организации в сфере финансового рынка;
- 35 Теория и практика страхования;
- 36 Маркетинг в страховании;
- 37 Требования охраны труда;
- 38 Теория и практика страхования;
- 39 Основы оценки страховых рисков и определения условий страхования;
- 310 Правила делового оборота и корпоративной этики;
- 311 Документооборот;
- У1 Взаимодействовать с подразделениями страховой организации, со страховыми агентами;
- У2 Анализировать страховые продукты;
- У3 Оценивать спрос на страховые услуги
- У4 Формировать перечень страховых продуктов

- У5 Разрабатывать тексты договоров страхования и информационные материалы
- У6 Оценивать эффективность страховых продуктов
- У7 Пользоваться программным обеспечением: текстовыми, графическими, табличными и аналитическими приложениями
- У8 Взаимодействовать со страхователями, застрахованными лицами, выгодоприобретателями, а также лицами, имеющих намерение заключить договор страхования
- У9 Информировать страховых агентов о деятельности страховой организации, о страховых продуктах и о правилах страхования, а также проводить инструктаж (обучение) страховых агентов
- У10 Проводить идентификацию страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, а также лиц, имеющих намерение заключить договор страхования
- У11 Вести деловую переписку и проводить переговоры
- У12 Использовать различные способы продаж страховых продуктов
- Оценивать полноту и достоверность предоставленных документов для заключения договора страхования
- У13 Определять и согласовывать условия договора страхования, изменения и дополнения в договор страхования
- У14 Оценивать страховые риски
- У15 Рассчитывать страховую премию и формировать график платежей
- У16 Пользоваться программным обеспечением: текстовыми, графическими, табличными и аналитическими приложениями
- У17 Оформлять документы, необходимые для заключения договора страхования, изменений и дополнений в договор страхования, в том числе в виде электронного документа
- У18 Осуществлять учет и хранение договоров страхования и бланков строгой отчетности
- У19 Вносить информацию о договорах страхования и бланках строгой отчетности в базу данных страховой организации
- У20 Проводить мониторинг сроков действия по договорам страхования, оплаты страховой премии
- У21 Информировать и консультировать страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей о сроках действия, об оплате очередных взносов страховой премии и иных условиях договора страхования
- У22 Пользоваться программным обеспечением: текстовыми, графическими, табличными и аналитическими приложениями

#### **1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы**

Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу, должны иметь среднее профессиональное или высшее образование.

### **1.5. Трудоемкость обучения**

Трудоемкость освоения программы профессиональной переподготовки составляет 286 академических часа.

### **1.6 Форма обучения**

Форма обучения - без отрыва от работы, с использованием дистанционных образовательных технологий.

### **1.7 Режим занятий**

При любой форме обучения учебная нагрузка устанавливается не более 16 часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы слушателя.

## **2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

### **2.1. Учебный план**

Таблица 1 – Учебный план по программе профессиональной переподготовки

Наименование дисциплин	Общая трудоемкость	Всего, ауд. час.	Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Вид текущего контроля	Форма промежуточной аттестация
			лекции	лабораторные работы	прак. занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Организация страховой деятельности в РФ	26	24	6		18	2	Выполнение практических работ Устный и письменный зачет по теоретической части курса	ДЗ
2. Информационные технологии в профессиональной деятельности	18	16	2		14	2	Выполнение практических работ	ДЗ
3. Психология общения	26	24	16		8	2	Устный и письменный зачет по теоретической части курса Решение ситуационных задач Выполнение практических работ	ДЗ
4. Сервисное обслуживание клиентов в страховой организации	28	24	10		14	4	Устный зачет по теоретической части курса Решение ситуационных задач Выполнение практических работ	ДЗ
5. Маркетинг в страховании	28	24	14		10	4	Устный зачет по теоретической части курса Решение ситуационных задач Выполнение практических работ	Э
6. Анализ финансово-хозяйственной деятельности страховой организации	28	24	14		10	4	Выполнение практических работ Письменный зачет по теоретической части курса	Э
7. Каналы продаж страховых продуктов	36	32	12		20	4	Устный зачет по теоретической части курса Выполнение практических работ Решение ситуационных задач	ДЗ
8. Организация продаж страховых продуктов	36	32	12		20	4	Выполнение практических работ Решение ситуационных задач Геймификация	Э
9. Сопровождение договоров страхования (определение страховой стоимости и премии)	36	32	12		20	4	Выполнение практических работ Решение ситуационных задач Геймификация	Э
Итого	262	232	98		134	30		
Итоговая аттестация	Итоговый экзамен							



## 2.2. Дисциплинарное содержание программы

### *Тематический план дисциплины «Организация страховой деятельности в РФ»*

Содержание учебного материала
Тема 1. Основы страховой деятельности в России
Практическое занятие № 1. Использование в речи профессиональной терминологии. Составление глоссария по страховой терминологии
Практическое занятие № 2. Ориентация в видах страхования. Классификация видов страхования по формам и отраслям страхования (отнесение видов страхования к той или иной отрасли страхования в соответствии с принятой классификацией).
Практическое занятие № 3. Оценка страховой стоимости, установление страховой суммы и расчет страховой премии
Самостоятельная работа обучающихся № 1. Ответить на контрольные вопросы
Тема 2. Основы личного страхования
Практическое занятие № 4. Установление страховой суммы и расчет страховой премии по страхованию от несчастных случаев и болезней
Практическое занятие № 5. Установление страховой суммы и расчет страховой премии по медицинскому страхованию.
Самостоятельная работа обучающихся № 2. Оформление типового полиса личного страхования.
<i>Тема 3. Основы имущественного страхования</i>
Практическое занятие № 6. Оценка страховой стоимости, установление страховой суммы и расчет страховой премии по имущественному страхованию.
Самостоятельная работа обучающихся № 3. Решение задач на определение страховой стоимости, установлению страховой суммы и расчету страховой премии по имущественному страхованию.
Тема 4. Основы страхования ответственности и перестрахования
Практическое занятие № 7. Расчет страховой премии по страхованию ответственности
Практическое занятие № 8. Расчет страховой премии и заполнение страховой документации по страхованию ОСАГО
Практическое занятие № 9. Решение задач по определению страховой премии и страховой выплаты по договору перестрахования
Самостоятельная работа обучающихся № 4. Оформление типового полиса страхования ответственности

### *Тематический план дисциплины «Информационные технологии в профессиональной деятельности»*

Содержание учебного материала
Тема 1. Виды информационных технологий в сфере страхования. Программное обеспечение в сфере страхования. Правовые аспекты использования информационных технологий и программного обеспечения
Практическое занятие №1 Работа с презентацией «Информационные технологии в сфере страхования».
Практическое занятие №2 Работа с системным программным обеспечением на примере операционной системы Windows.
Тема 2. Автоматизированная обработка текстовой информации
Практическое занятие № 3 Создание электронного документа в разделах в MS Word
Тема 3. Автоматизированная обработка табличной информации
Практическое занятие № 4 Автоматизация экономических расчётов в MS Excel
Тема 4. Деловая графика и мультимедиа информация
Практическое занятие № 5 Создание мультимедийной презентации в MS PowerPoint с использованием

фона, настройкой фона, правильным размещением текста для удобочитаемости
Тема 5. Работа в автоматизированной страховой системе АРО-2
Практическое занятие № 6 Работа с интерфейсом АРО-2.
Практическое занятие № 7 Работа с вкладкой Медицина, Имущество в АРО-2: внесение правильных данных при оформлении страховых полисов ДМС.
Самостоятельная работа № 1 Работа с интерфейсом АРО-2 для оформления Авто полисов: ОСАГО, КАСКО
Самостоятельная работа № 2 Создание мультимедийной презентации в MS PowerPoint — реклама страхового продукта с размещением текста, графики, диаграмм на слайдах, использование анимации и времени показа.

**Тематический план дисциплины «Психология общения»**

<b>Содержание учебного материала</b>
Тема 1. Основы психологии
Практическое занятие №1: Анализ влияния восприятия на поведение. Заполнение информационной таблицы «Типология восприятия».
Практическое занятие №2 Составление сравнительной таблицы по типам темперамента Айзенка
Практическое занятие № 3 Составление сравнительной таблицы «Анализ блоков коммуникативных умений для разных стратегий поведения»
Тема 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения
Практическое занятие №4 Заполнение сравнительной таблицы «Стратегии поведения в конфликте»
Тема 3 Этические формы общения

**Тематический план дисциплины «Сервисное обслуживание клиентов в страховой организации»**

<b>Содержание учебного материала</b>
Тема 1. Основы и составляющие сервиса
Тема 2. Этапы обслуживания клиентов
Практическое занятие № 1 Деловая игра «Формирование стандартов сервисного поведения»
Тема 3 Управление лояльностью и удовлетворенностью клиентов
Тема 4 Типология клиентов
Тема 5. Эмоциональный интеллект
Практическое занятие № 2 Отработка техник управления эмоциями
Тема 6. Работа с недовольствами и жалобами клиентов
Практическое занятие № 3 Отработка инструментов работы с жалобой
Тема 7. Управление конфликтом
Практическое занятие № 4 Деловая игра на стратегии поведения в конфликте
Тема 8. Клиентоориентированная коммуникация
Тема 9. Повышения уровня клиентского сервиса
Практическое занятие № 5 Дизайн-мышление: 1 этап – эмпатия; 2 этап - фокусировка
Практическое занятие № 6 Дизайн-мышление: 3 этап – генерация идей
Практическое занятие № 7 Дизайн-мышление: 4 этап – прототипирование; 5 этап - тестирование

**Тематический план дисциплины «Маркетинг в страховании»**

<b>Содержание учебного материала</b>
Тема 1. Сущность и содержание маркетинга
Практическое занятие №1. Решение задач на определение ёмкости и доли рынка
Практическое занятие №2. Применение инструментов анализа внутренней и внешней среды
Практическое занятие №3. Сегментация потребителей. Позиционирование и дифференцирование товара на рынке
Тема 2. Маркетинговые исследования
Самостоятельная работа № 1 Применение Google форм для проведения МИ в страховании
Тема 3. Формирование товарной, ценовой и сбытовой политики страховой организации
Практическое занятие №4. Характеристика бренда. Определение вида и стадии жизненного цикла страховой услуги
Тема 4. Система маркетинговых коммуникаций
Практическое занятие №5. Разработка рекламного предложения страховой компании

**Тематический план дисциплины «Анализ финансово-хозяйственной деятельности страховой организации»**

<b>Содержание учебного материала</b>
Тема 1 Предмет, объекты, задачи, принципы и информационная база АФХД страховой организации
Тема 2 Виды, методы и приёмы экономического анализа
Практическое занятие № 1 Подготовка и аналитическая обработка информации путём динамического анализа.
Практическое занятие № 2 Подготовка и аналитическая обработка информации путём структурного анализа.
Тема 3 Анализ производства и реализации продукции страховой организации
Тема 4 Анализ состояния имущества страховой организации
Практическое занятие № 3 Расчёт себестоимости, рентабельности, анализ трудовых ресурсов и факторов, влияющих на прибыль (убыток).
Тема 5 Анализ ликвидности, платёжеспособности и состояния платёжной дисциплины страховой организации
Самостоятельная работа № 1 Расчёт и анализ показателей абсолютной, промежуточной и текущей ликвидности, платёжеспособности организации.
Практические занятия № 4 Расчет и анализ движения денежных средств.
Тема 6 Анализ финансовой устойчивости и деловой активности страховой организации
Практические занятия № 5 Расчёт и анализ показателей финансовой устойчивости: автономии, финансовой зависимости, левереджа, мультипликатора собственного капитала. Анализ показателей деловой активности: оборачиваемости активов, фондоотдачи, оборачиваемости дебиторской задолженности (разы и время обращения дни)

**Тематический план дисциплины «Каналы продаж страховых продуктов»**

<b>Содержание учебного материала</b>
Тема 1. Технология агентских продаж
Практическое занятие № 1 . Расчет производительности и эффективности работы страховых агентов
Практическое занятие № 2. Разработка агентского плана продаж
Самостоятельная работа № 1 Решение ситуационных задач по составлению агентского плана продаж
Тема 2 . Технология развития брокерских продаж
Практическое занятие № 3. Осуществление поиска страховых брокеров и финансовых консультантов.
Практическое занятие № 4. Организация продаж через брокеров и финансовых консультантов.
Тема 3. Технология банковских продаж страховых продуктов
Практическое занятие № 5. Создание базы данных с информацией банков о залоговом имуществе и работа с ней. Проведение переговоров по развитию банковского страхования;

Практическое занятие № 6. Выбор сочетающихся между собой страховых и банковских продуктов. Обучение сотрудников банка информации о страховых продуктах, распространяемых через банковскую систему
Самостоятельная работа № 2 Составление базы данных банков как информационной основы для реализации технологии банковских продаж.
Тема 4. Реализация технологии сетевых посреднических продаж страховых продуктов
Практическое занятие № 7. Разработка и реализация программы по работе с сетевыми посредниками. Оценка результатов различных технологий продаж и принятие мер по повышению их качества.
Тема 5 Реализация технологии прямых офисных продаж
Тема 6 Реализация технологии продаж полисов на рабочих местах
Практическое занятие № 8 . Осуществление продажи страховых продуктов и их поддержки.
Тема 7 Реализация технологии телефонных продаж страховых продуктов.
Практическое занятие № 9 . Осуществление телефонных продаж страховых продуктов. Организация работы контакт-центра страховой компании и оценка основных показателей его работы.
Самостоятельная работа № 3 Составление скриптов телефонных переговоров для реализации технологии телефонных продаж
Тема 8 Реализация технологии персональных продаж в розничном страховании
Практическое занятие № 10. Осуществление персональных продаж и методическое сопровождение договоров страхования

**Тематический план дисциплины «Организация продаж страховых продуктов»**

<b>Содержание учебного материала</b>
Тема 1. Анализ основных показателей страхового рынка. Перспективы развития страхового рынка.
Практическое занятие № 1. Анализ основных показателей страхового рынка по отраслям страхования
Практическое занятие № 2. Анализ основных показателей страхового рынка по количеству субъектов
Практическое занятие № 3. Выявление перспектив развития страхового рынка
Самостоятельная работа № 1 Проведение исследования страхового рынка. Подготовить аналитический обзор основных показателей страхового рынка за предшествующие 2 года, выявить проблемы и перспективы его развития.
Тема 2 Маркетинговые подходы к формированию клиентоориентированной модели розничных продаж.
Практическое занятие № 4. Применение маркетинговых подходов в формировании клиентоориентированной модели розничных продаж.
Тема 3. Порядок формирования продуктовой стратегии. Стратегический план продаж страховых продуктов.
Практическое занятие № 5. Формирование стратегии разработки страховых продуктов (по целевым клиентским сегментам)
Практическое занятие № 6. Формирование стратегии разработки страховых продуктов (по каналам продаж)
Практическое занятие № 7. Составление стратегического плана продаж страховых продуктов
Тема 4 . Оперативный план продаж. Порядок расчета бюджета продаж.
Практическое занятие № 8. Составление оперативного плана продаж страховых продуктов
Практическое занятие № 9. Расчет бюджета продаж с использованием коэффициента сезонности
Практическое занятие № 10. Расчет бюджета продаж с использованием коэффициента роста
Тема 5 Контроль исполнения плана продаж и разработка мер, стимулирующих его исполнение
Тема 6 Выбор организационной структуры розничных продаж и анализ ее эффективности
Самостоятельная работа № 2 Анализ эффективности организационных структур продаж.
Тема 7 Организация продажи страховых продуктов через различные каналы. Выявление перспективных каналов продаж и анализ их эффективности.
Практическое занятие № 11. Организация продаж страховых продуктов через различные каналы продаж. Определение перспективных каналов продаж. Анализ эффективности каждого канала продаж
Тема 8 . Определение величины доходов и прибыли канала продаж. Оценка влияния финансового результата канала продаж на итоговый результат страховой компании.

Практическое занятие № 12. Определение финансовых результатов каналов продаж
Практическое занятие № 13. Оценка влияния финансового результата канала продаж на итоговый результат страховой организации
Тема 9 Коэффициенты рентабельности. Анализ качества каналов продаж
Практическое занятие № 14. Расчет коэффициентов рентабельности деятельности страховщика
Самостоятельная работа № 3 Проведение анализа качества каналов продаж.

**Тематический план дисциплины «Сопровождение договоров страхования (определение страховой стоимости и премии)»**

<b>Содержание учебного материала</b>
Тема 1 Оформление и сопровождение договоров страхования и страховых полисов
Практическое занятие № 1. Решение задач на определение страховой стоимости, страховой суммы и страховой премии при подготовке типовых договоров страхования
Практическое занятие № 2. Подготовка типового договора страхования
Практическое занятие № 3. Анализ основных документов при подготовке договоров страхования
Практическое занятие № 4. Проведение страховых операций по расчету страхового тарифа при заключении договора страхования, расчету суммы возврата страховой премии при досрочном прекращении договора страхования
Практическое занятие № 5. Подготовка платежных документов для оплаты страховой премии наличным платежом или способом перечисления денежных средств на расчетный счет страховщика
Самостоятельная работа № 1 Составление презентации о этапах заключения типового договора страхования
Тема 2 Согласование договоров страхования
Практическое занятие № 6. Осуществление ведения системы кодификации и нумерации договоров страхования
Практическое занятие № 7. Осуществление согласования проектов договоров с андеррайтерами
Практическое занятие № 8. Осуществление согласования проектов договоров с юристами
Практическое занятие № 9. Осуществление передачи полностью оформленных договоров страхования продавцам для передачи клиентам
Самостоятельная работа № 2 Заполнение страховой документации при подготовке договора страхования
Тема 3 Методы и средства информационных технологий в программном обеспечении страховых операций и автоматизация профессиональной деятельности.
Практическое занятие № 10. Использование универсальной автоматизированной программы АРО2 для проведения страховых операций по личному и имущественному страхованию
Тема 3 Порядок ввода договоров в базу данных, проверка существующей базы данных, порядок хранения всех действующих договоров страхования в электронном и бумажном виде.
Практическое занятие № 11. Осуществление быстрого и точного ввода договоров в базу данных.
Практическое занятие № 12. Проверка существующей базы данных для исключения случаев страхового мошенничества
Практическое занятие № 13. Осуществление хранения всех действующих договоров страхования в электронном и бумажном виде.
Практическое занятие № 14. Осуществление передачи истекших договоров страхования для хранения в архив.
Самостоятельная работа № 3 Заполнения журнала учета договоров
Тема 4 Контроль сроков действия договоров
Практическое занятие № 15. Контроль срока действия договоров страхования и напоминание продавцам о необходимости их перезаключения на новый срок.
Практическое занятие № 16. Выявление причин отказа страхователя от перезаключения договоров страхования (через ведение журнала отказов)
Самостоятельная работа № 4 Выявление причин невозобновления договоров страхования и разработка мер по их устранению
Тема 5 Ведение страховой отчетности

Тема 6 Анализ заключенных договоров страхования и предложения по управлению убыточностью "на входе"
Практическая работа № 17. На основе проведенного анализа предлагать решения по управлению убыточностью "на входе"
Тема 7 Анализ причин невыполнения плана продаж и качественный анализ отказов от перезаключения и продления договоров страхования.
Практическая работа № 18. Качественный анализ отказов от перезаключения и продления договоров страхования

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	Теоретические занятия	компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Лаборатория информационных технологий	Практические занятия	Персональный компьютер с предустановленным программным обеспечением на каждого слушателя с программным обеспечением: пакет офисных приложений для обработки тестовых и табличных документов, презентаций
Лаборатория учебная страховая организация	Практические занятия	Персональный компьютер с предустановленным программным обеспечением на каждого слушателя с программным обеспечением: пакет офисных приложений для обработки тестовых и табличных документов, презентаций Специализированное программное обеспечение-Справочная правовая система Консультант плюс; 1 С:Страхование

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Наименование учебной дисциплины	Автор и наименование учебника (учебного пособия)
Организация страховой деятельности в РФ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация страхового дела: учебник и практикум для среднего профессионального образования /Под редакцией И. П. Хоминич, Е. В. Дик. — М.: Издательство Юрайт, 2023</li> <li>• Капустин А. Я. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Издательство Юрайт, 2023</li> <li>• Николукин С. В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Издательство Юрайт, 2023</li> </ul>
Информационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Жернакова М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования /. — М. : Издательство Юрайт, 2023</li> <li>• Риторика: учебник для среднего профессионального образования/ Под общей редакцией В. Д. Черняк. — М.:</li> </ul>

	Издательство Юрайт, 2023
Психология общения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Леонов Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования. — М. : Издательство Юрайт, 2023</li> <li>• Коноваленко М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования . — М.: Издательство Юрайт, 2023</li> <li>• Коноваленко М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования . — М.: Издательство Юрайт, 2023</li> </ul>
Сервисное обслуживание клиентов в страховой организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Жернакова М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования /. — М. : Издательство Юрайт, 2023</li> <li>• Риторика: учебник для среднего профессионального образования/ Под общей редакцией В. Д. Черняк. — М.: Издательство Юрайт, 2023</li> </ul>
Маркетинг в страховании	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования /Под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — М.: Издательство Юрайт, 2023</li> <li>• Страховой маркетинг: учебник / Под редакцией В.В. Синяева. - М.: Инфра-М, 2023</li> </ul>
Анализ финансово-хозяйственной деятельности страховой организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Фридман, А. М. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник. — М.: РИОР: ИНФРА-М, 2023</li> <li>• Кулагина Н. А. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования.— М.: Издательство Юрайт, 2023</li> </ul>
Каналы продаж страховых продуктов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Турков, А.М. Организация продаж страховых продуктов: учебник для СПО.-М.: ИЦ Академия, 2023</li> <li>• Рыбин, В.Н. Основы страхования: учебное пособие. - М.: Кнорус,, 2023</li> <li>• Алиев, Б.Х. Основы страхования: учебник. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2023</li> <li>• Скамай, Л.Г. Страховое дело: учебное пособие. - М.: Инфра-М, 2023</li> </ul>
Организация продаж страховых продуктов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Турков, А.М. Организация продаж страховых продуктов: учебник для СПО.-М.: ИЦ Академия, 2023</li> <li>• Страховое дело: учебник и практикум для СПО / отв. ред. А. Ю. Анисимов. - М.: Юрайт, 2023</li> <li>• Архипов, А. П. Финансовый менеджмент страховых организаций: учебник для среднего профессионального образования. — М.: Издательство Юрайт, 2023</li> <li>• Скамай, Л.Г. Страховое дело: учебное пособие. - М.: Инфра-М, 2023</li> </ul>
Сопровождение договоров страхования (определение страховой стоимости и премии)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корнеев И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Издательство Юрайт, 2023</li> <li>• Архипов, А. П., Сопровождение договора страхования: учебник. — Москва : КноРус, 2023</li> <li>• Скамай Л. Г. Страховое дело: учебник и практикум для среднего профессионального образования. — М.: Издательство Юрайт, 2023</li> </ul>

## 4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения программы включает текущую, промежуточную и итоговую аттестацию обучающихся.

### Материалы по текущей аттестации учебной дисциплины «Организация страховой деятельности в РФ»

Практическая работа № 6.

Оценка страховой стоимости, установление страховой суммы и расчет страховой премии по имущественному страхованию.

Цель занятия: получения практического опыта в оценке страховой стоимости, установлении страховой суммы и расчете страховой премии по медицинскому страхованию

Инструкция по выполнению практической работы.

1 этап. Внимательно прочитайте условие задания, выполните страховые операции и произведите расчеты (по вариантам).

2 этап. По результатам расчетов заполните поля полиса.

#### Условие задания 1:

Производится страхование недвижимости, состоящее из следующих объектов:

- жилое строение;

Выполните следующие страховые операции по данным таблицы:

1. оцените страховую стоимость жилого строения;
2. установите страховую сумму, если страхование производится по системе полного имущественного страхования;
3. произведите расчет страховой премии в соответствие со страховым тарифом
4. результаты расчетов отразите в таблице по вариантам

Объекты страхования	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
Жилое строение	площадь 50 кв.м.	площадь 50 кв.м.	площадь 50 кв.м.
	стоимость 1 кв.м. – 60 тыс.руб.	стоимость 1 кв.м. – 45 тыс.руб.	стоимость 1 кв.м. – 70 тыс.руб.
Страховой тариф	1.9%	2.3%	2.1%
Страховая стоимость	3 000000 руб	2250000 руб.	3500000 руб.
Страховая сумма	3 000000 руб	2250000 руб.	3500000 руб.
Страховая премия	57000 руб	51750 руб.	73500 руб.

#### Условие задания 2:

Производится страхование недвижимости, состоящее из следующих объектов:

- домашнее имущество;

Выполните следующие страховые операции по данным таблицы:

1. установите страховую сумму, если страхование производится по системе действительной стоимости с учетом износа имущества на момент страхования
2. произведите расчет страховой премии в соответствие со страховым тарифом
3. результаты расчетов отразите в таблице по вариантам

Объекты страхования	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
Домашнее имущество	Первоначальная стоимость - 300 000 руб.	Первоначальная стоимость - 500 000 руб.	Первоначальная стоимость - 600 000 руб.
Страховой тариф	0.9%	1.1%	0.8%
Износ на момент страхования	10%	15%	18%
Страховая сумма	270 000	425 000	492 000
Страховая премия	2430	4675	3936

#### Понятийный диктант по теме 1. Основы страховой деятельности в России

Перечень вопросов:

1. *Страховщик* – организация, проводящая страхование и принимающая на себя обязательства возместить страхователю или другим лицам, участвующим в страховании, ущерб или выплатить страховую сумму. Ведает созданием и расходованием средств фонда страхования.

2. *Страхователь* – физическое или юридическое лицо, страхующее имущество, заключающее со страховщиком договор личного страхования или страхования ответственности. Страхователь уплачивает страховые взносы и имеет право по закону (обязательное страхование) или по договору (добровольное страхование) получить при наступлении страхового случая возмещение (страховую сумму), а также обеспечить его получение другим лицам (в страховании ответственности и личном страховании).

3. *Страховой случай* – фактически произошедшее событие, при наступлении которого в силу закона или договора, страховщик обязан возместить страховое возмещение (страховую сумму).

По имущественному страхованию – любое повреждение, обесценение или утрата материальных ценностей вследствие предусмотренных условиями страхования, обстоятельств (стихийные бедствия, пожары, аварии, кражи и т.п.).

В личном страховании – страховой случай является дожитие до обусловленного договором срока, смерть или несчастный случай, повлекший за собой травму, утрату трудоспособности, потерю здоровья.

В страховании ответственности страховой случай является причинение какого-либо ущерба (вреда) 3-м лицам, который он должен возместить в соответствии с законодательством.

4. *Страховой риск* – вероятное событие или совокупность событий, на случай наступления которых проводится страхование. В имущественном страховании – риск возможности гибели или повреждения имущества от пожара, наводнения, землетрясения. В личном – утрата трудоспособности от несчастного случая, смерть, как правило,

страховая организация принимает на себя обязанность по возмещению определенной части возможного ущерба в имуществе, которая составляет риск страховщика, невозмещаемая часть ущерба остается на риске страхователя. Соотношение этих рисков обуславливается страховой суммой и системой страхового обеспечения.

5. *Выгодоприобретатель* (Бенефициарий) – лицо, назначенное страхователем в качестве получателя страховой суммы по личному страхованию на случай своей смерти.

6. *Страховая защита* – экономическая категория, отражающая совокупность:

а) специфических распределительных и перераспределительных отношений, связанных с преодолением или возмещением потерь, наносимых материальному производству или жизненному уровню населения стихийными бедствиями и другими чрезвычайными событиями.

б) Совокупность перераспределительных отношений по поводу преодоления или возмещения ущерба, наносимого конкретным объектам общественного производства (страховая защита с/х производства, жизни, здоровья, доходов населения).

7. *Страховой пул* – объединение страховых компаний для совместного страхования определенных рисков, создается преимущественно при приеме на страхование крупных и опасных рисков. Деятельность пула строится на принципе сострахования, т.е. рисков таких которые идут за общий счет и в общую пользу.

1. *Страховой агент* – физическое лицо, действующее от имени страховщика и по его поручению в соответствии с предоставленными полномочиями.

2. *Страховой полис* – (страховое свидетельство) – документ, удостоверяющий факт страхования имущества или жизни содержащий пункты договора страхования, регулирующего основные условия.

3. *Застрахованный* – физическое лицо, жизнь, здоровье, и трудоспособность которого являются объектами страховой защиты по личному страхованию (застрахованный может быть и страхователем, если уплачивает страховые взносы)

4. *Страховая оценка* – под страховой оценкой понимается определение стоимости объекта для целей страхования.

5. *Страховой взнос* – (премия) – сумма уплачиваемая страхователем за принятие обязательства возместить материальный ущерб или выплатить страховую сумму при наступлении определенных событий в жизни застрахованного.

6. *Страховой тариф* – выраженная в рублях и копейках плата с единицы страховой суммы или процентная ставка от совокупной страховой суммы. Служит основой для формирования страхового фонда.

7. *Страховая сумма* – сумма денежных средств, на которую фактически застраховано имущество, жизнь и здоровье (в личном страховании – страховой суммой называется размер денежных средств выплачиваемых при наступлении страхового случая).

8. *Страховое возмещение* – причитающаяся к выплате страхователю часть или полная сумма ущерба при имущественном страховании.

## Устный зачет по теме 1. Основы страховой деятельности в России

Вопросы к зачету:

1. Сущность и значимость страхования
2. Страхование как экономическая категория.
3. Принципы страхования.
4. Функции страхования
5. Цели и задачи страхования.
6. Понятие страхового фонда, порядок его формирования и расходования.
7. Субъекты страхового дела
8. Участники страхового рынка

9. Регулирование страховой отрасли в России (контролирующий орган, профессиональные объединения и основные НПА)
10. Систематизация видов страхования.
11. Формы страхования
12. Отрасли страхования
13. Виды страхования
14. Страховая премия, как основная база доходов страховщика
15. Понятие страховой премии, порядок определения страховой премии.
16. Брутто-премия и нетто премия.
17. Понятия страховой стоимости и страховой суммы.
18. Порядок оценки страховой стоимости и установления страховой суммы

**Материалы по промежуточной аттестации учебной дисциплины**  
**«Организация страховой деятельности в РФ»**

**Б И Л Е Т № 1**

1. Экономическая сущность и значимость страхования. Функции страхования.
2. Выполнить практическое задание.

Гражданин купил подержанное транспортное средство за 900 000 рублей и заключил со страховой компанией «Талисман» договор страхования Автокаско (Ущерб + Хищение) на сумму 70% от стоимости автомобиля.

Установите размер страховой суммы по договору страхования.

Рассчитайте размер страховой премии, подлежащей оплате страхователем по договору страхования, если страховой тариф - 2,6%.

**Б И Л Е Т № 2**

1. Источники регулирования страховых отношений.
2. Выполнить практическое задание

Гражданин купил подержанное транспортное средство за 900 000 рублей и заключил со страховой компанией «Талисман» договор страхования Автокаско (Ущерб + Хищение) на сумму 60% от стоимости автомобиля.

Установите размер страховой суммы по договору страхования.

Рассчитайте размер страховой премии, подлежащей оплате страхователем по договору страхования, если страховой тариф - 2,8%.

**Б И Л Е Т № 3**

1. Формы и отрасли страхования.
2. Выполнить практическое задание.

Гражданин купил подержанное транспортное средство за 900 000 рублей и заключил со страховой компанией «Талисман» договор страхования Автокаско (Ущерб + Хищение) на сумму 80% от стоимости автомобиля.

Установите размер страховой суммы по договору страхования.

Рассчитайте размер страховой премии, подлежащей оплате страхователем по договору страхования, если страховой тариф - 2,7%.

**Б И Л Е Т № 4**

1. Понятие страхового рынка. Субъекты страхового рынка.
2. Выполнить практическое задание.

Гражданин купил подержанное транспортное средство за 1000 000 рублей и заключил со страховой компанией «Талисман» договор страхования Автокаско (Ущерб + Хищение) на сумму 70% от стоимости автомобиля.

Установите размер страховой суммы по договору страхования.

Рассчитайте размер страховой премии, подлежащей оплате страхователем по договору страхования, если страховой тариф - 2,6%.

#### Б И Л Е Т № 5

1. Страховые посредники. Их роль, место и функции на страховом рынке.

2. Выполнить практическое задание.

Гражданин купил подержанное транспортное средство за 1000 000 рублей и заключил со страховой компанией «Талисман» договор страхования Автокаско (Ущерб + Хищение) на сумму 60% от стоимости автомобиля.

Установите размер страховой суммы по договору страхования.

Рассчитайте размер страховой премии, подлежащей оплате страхователем по договору страхования, если страховой тариф - 2,8%.

#### Б И Л Е Т № 6

1. Страховая премия как основная база доходов страховщика. Структура страховой премии, её составные части и их назначение.

2. Выполнить практическое задание.

Гражданин купил подержанное транспортное средство за 1000 000 рублей и заключил со страховой компанией «Талисман» договор страхования Автокаско (Ущерб + Хищение) на сумму 80% от стоимости автомобиля.

Установите размер страховой суммы по договору страхования.

Рассчитайте размер страховой премии, подлежащей оплате страхователем по договору страхования, если страховой тариф - 2,7%.

#### Б И Л Е Т № 7

1. Формы и способы формирования страховых фондов и их назначение.

2. Выполнить практическое задание.

Домашнее имущество при покупке стоило 200 тыс. руб.

Определите, на какую сумму можно застраховать имущество, если износ имущества на момент страхования составляет 10% от первоначальной стоимости.

Рассчитайте страховую премию, если страховой тариф составляет 2%.

#### Б И Л Е Т № 8

1. Понятие страхового риска и страхового случая.

2. Выполнить практическое задание.

Домашнее имущество при покупке стоило 180 тыс. руб.

Определите, на какую сумму можно застраховать имущество, если износ имущества на момент страхования составляет 15% от первоначальной стоимости.

Рассчитайте страховую премию, если страховой тариф составляет 2,1%.

#### Б И Л Е Т № 9

1. Страховая сумма и страховая стоимость в страховании. Системы страхования.

2. Выполнить практическое задание.

Домашнее имущество при покупке стоило 190 тыс. руб.

Определите, на какую сумму можно застраховать имущество, если износ имущества на момент страхования составляет 12% от первоначальной стоимости.

Рассчитайте страховую премию, если страховой тариф составляет 2,2%.

#### Б И Л Е Т № 1 0

1. Понятие и основные виды имущественного страхования.

2. Выполнить практическое задание.

Домашнее имущество при покупке стоило 220 тыс. руб.

Определите, на какую сумму можно застраховать имущество, если износ имущества на момент страхования составляет 14% от первоначальной стоимости.

Рассчитайте страховую премию, если страховой тариф составляет 2,4%.

#### Б И Л Е Т № 1 1

1. Принципы имущественного страхования.

2. Выполнить практическое задание.

Домашнее имущество при покупке стоило 240 тыс. руб.

Определите, на какую сумму можно застраховать имущество, если износ имущества на момент страхования составляет 12% от первоначальной стоимости.

Рассчитайте страховую премию, если страховой тариф составляет 2,3%.

#### Б И Л Е Т № 1 2

1. Понятие и основные виды страхования ответственности.

2. Выполнить практическое задание.

Домашнее имущество при покупке стоило 250 тыс. руб.

Определите, на какую сумму можно застраховать имущество, если износ имущества на момент страхования составляет 15% от первоначальной стоимости.

Рассчитайте страховую премию, если страховой тариф составляет 2,5%.

#### Б И Л Е Т № 1 3

1. Понятие и основные виды личного страхования.

2. Выполнить практическое задание.

Домашнее имущество при покупке стоило 260 тыс. руб.

Определите, на какую сумму можно застраховать имущество, если износ имущества на момент страхования составляет 15% от первоначальной стоимости.

Рассчитайте страховую премию, если страховой тариф составляет 2,6%.

#### Б И Л Е Т № 1 4

1. Медицинское страхование и его виды

2. Выполнить практическое задание.

К какой отрасли страхования относятся следующие виды страхования?

Вид страхования	Отрасль страхования
Страхование грузов	
Страхование загородных строений	

**Материалы по текущей аттестации учебной дисциплины**  
**«Информационные технологии в профессиональной**  
**деятельности»**

Практическая работа № 4  
 «Автоматизация экономических расчетов в MS Excel»

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые операции

Время выполнения задания – 60 минут.

Задание

Задание для практической работы и инструктаж по его выполнению:

Задания представлены в электронном виде и требуют заполнения, сохраняются в файле с именем *Фамилия №гр\_ПР22.xlsx*

Задания для самостоятельного решения:

*Задание 1:*

В указанных ячейках выполнить соответствующие математические вычисления.

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														

В ячейке A8 набрать «x=», формат текстовой;  
 В ячейке A9 набрать «y=», формат текстовой;  
 В ячейке B8 набрать число 4, а в ячейку B9 число 3.  
 Выполнить вычисления в ячейках B10, B11 и B12 по формулам:  
 B10:  $\frac{1+x}{4y}$   
 B11:  $\frac{x-2}{5+\frac{2x}{y^2+3}}$   
 B12:  $-2x + \frac{x^3}{3y^2+4}$

Следующий блок заданий выполняется по вариантам (варианты назначает преподаватель).

Вариант №	С	Д	Е	Г	И	К
19					1	2
20					2	1
21					3	2
22					4	4
23	ности				5	3
24					6	2
25					7	4
26					8	7
27					9	8
28	числения				10	6
29	Результат				11	4
30					12	6
31					13	7
32					14	9
33					15	5
34					16	4
35						
36						

Заданы стороны треугольника a,b,c.  
Вычислите радиус вписанной окружности r:  
 $r = (a + b - c)/2$

Вар	x	y
1	30	60
2	32	63
3	34	66
4	36	69
5	38	72
6	40	75
7	42	78
8	44	81
9	46	84
10	48	87
11	50	90
12	52	93
13	54	96

### Задание 2:

Выполнить статистические расчеты для заданных исходных данных.

Расчёты с использованием процентов, абсолютной и относительной адресации						
Статистические расчёты						
Число рабочих дней в месяце			23	40%	13%	К выдаче
Работники	Оклад	Отработанные дни	Фонд оплаты	Аванс	Подходный налог	К выдаче
Иванов	25 000,00р.	20				
Петров	25 000,00р.	21				
Сидоров	20 000,00р.	10				
Богданова	20 000,00р.	23				
Варинов	20 000,00р.	23				
Бастакова	15 000,00р.	23				
Федотова	15 000,00р.	21				
Мышкин	10 000,00р.	15				

1. Рассчитать фонд оплаты труда на каждого сотрудника (оклад / рабочие дни \* отработанные дни)
2. Рассчитать аванс (40% от фонда оплаты труда; округлить до трёх цифр)
3. Рассчитать подоходный налог (13% от фонда оплаты труда)
4. Рассчитать сумму к выдаче (Фонд оплаты труда – подоходный налог – аванс)

общая сумма фонда оплаты труда сотрудников	
общая сумма аванса	
среднее значение подоходного налога	
среднее значение оклада сотрудникам	
среднее значение суммы к выдаче	
минимальное значение отработанных дней сотрудниками	
максимальное значение подоходного налога сотрудникам	

С помощью статистических функций рассчитать:  
 общую сумму аванса сотрудников;  
 общую сумму к выдаче сотрудникам;  
 среднее значение оклада;  
 среднее значение отработанных дней сотрудниками;  
 среднее значение суммы к выдаче;  
 минимальное значение отработанных дней сотрудниками;  
 максимальное значение отработанных дней сотрудникам;  
 максимальное значение суммы к выдаче;  
 минимальное значение отработанных дней сотрудниками;  
 минимальное значение суммы к выдаче.

### Задание 3:

По своему варианту вычислить корни квадратного уравнения и построить график.



№	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
34	Мельникова	Александра	Евгеньевна	ж	Юрист	21132215	Юридический	09.09.1978	27.10.2004	35	9	4	высшее	68 700 р.
35	Павлушин	Сергей	Максимович	м	Начальник отдела	21132201	Логистический	14.10.1958	21.09.1982	55	31	2	высшее	85 900 р.
36	Потоцкая	Кирилл	Евгеньевич	м	Менеджер	21132243	Отдел закупок	23.09.1986	06.12.2011	27	2	0	высшее	74 200 р.
37	Родникова	Жанна	Александровна	ж	Менеджер	21132249	Отдел закупок	21.11.1990	30.05.2012	23	1	0	среднее спец.	38 450 р.
38	Саблуков	Дмитрий	Игоревич	м	Менеджер	21132227	Отдел продаж	08.02.1982	25.09.2008	32	5	2	высшее	65 700 р.
39	Савица	Анна	Евгеньевна	ж	Бухгалтер	21132250	Бухгалтерия	15.10.1990	11.02.2012	23	2	1	среднее спец.	69 600 р.
40	Саун	Михаил	Петрович	м	Оператор	21132246	Отдел продаж	07.11.1987	13.01.2010	26	4	0	среднее спец.	38 600 р.
41	Таланин	Виктор	Алексеевич	м	Менеджер	21132231	Отдел продаж	02.08.1982	29.06.2007	31	6	2	среднее спец.	65 600 р.
42	Усков	Александр	Алексеевич	м	Водитель-экспедитор	21132240	Логистический	11.09.1985	05.12.2005	28	8	0	среднее	45 450 р.
43	Хазан	Михаил	Романович	м	Менеджер	21132216	Отдел продаж	11.09.1978	14.10.2003	35	10	2	высшее	64 500 р.
44	Цветов	Михаил	Антонович	м	Менеджер	21132224	Отдел продаж	10.09.1980	14.10.2005	33	8	2	среднее спец.	55 450 р.
45	Чабанова	Любовь	Сергеевна	ж	Секретарь	21132241	Администрация	01.05.1985	29.06.2009	28	4	1	высшее	35 600 р.
46	Чанов	Сергей	Витальевич	м	Бухгалтер	21132225	Бухгалтерия	14.12.1980	22.04.2003	33	10	1	среднее спец.	65 450 р.
47	Чашков	Тимофей	Николаевич	м	Менеджер	21132217	Отдел продаж	22.02.1979	08.04.2003	35	10	2	среднее спец.	48 450 р.
48	Шаверина	Татьяна	Александровна	ж	Зам. нач. отдела	21132220	Отдел продаж	10.09.1979	17.07.2003	34	10	4	высшее	87 200 р.
49	Шамин	Вадим	Андреевич	м	Менеджер	21132244	Отдел продаж	14.09.1986	24.03.2007	27	6	1	высшее	48 600 р.
50	Ягодников	Святослав	Эрнстович	м	Зам. нач. отдела	21132213	Бухгалтерия	02.09.1975	05.12.2000	38	13	3	высшее	95 200 р.
51	Яковлев	Александр	Александрович	м	Менеджер	21132208	Отдел продаж	05.02.1970	17.03.1997	44	16	3	высшее	68 600 р.
52														
53														
54														
55														
56														
57														
58														
59														
60														
61														
62														

Построить график, в котором будет отображаться Фамилия и Оклад сотрудников.

На графике должна отображаться следующая информация:

— по вертикали Оклад;

— по горизонтали Фамилия;

— название графика Оклад сотрудников;

— в подписях данных Сумма оклада.

Убрать с графика легенду.

### Задание 6:

Применение абсолютная и относительная адресация к пересчету итоговых сумм.

№	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	Товар	Количество	Цена	Стоимость	Цена доставки	Стоимость заказа в руб.	К оплате, \$	К оплате, €	К оплате, £	К оплате, юани	
1											
2	Вечерний звон	23,32	140,1р.	3 267,6р.	34,00р.	3 301,60р.					
3	Люкс	31,19	168,2р.	5 247,1р.	45,00р.	5 292,09р.					
4	Российский	14,02	98,9р.	1 386,2р.	26,00р.	1 412,16р.					
5	Сливочный	4,29	345,7р.	1 483,2р.	23,00р.	1 506,18р.					
6	Мечта	26,56	348,0р.	9 243,1р.	37,00р.	9 280,15р.					
7	Итого	99,38	1 101,0р.	20 627,2р.	165,00р.	20 792,18р.					
8											
9											
10	Курс \$										
11	Курс €										
12	Курс £ (фунт стерлингов Соединённого Королевства)										
13	Китайский юань, курс										
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

1) С использованием данных с сайта ЦБ внести значения USD, EUR, GBP и CNY по отношению к рублю на сегодняшний день. Внесите сегодняшнюю дату (формат ячейки — 14 марта 2001 г.).

2) Выполнить редактирование формата в столбцах Цена доставки и Стоимость заказа

### Задание 7:

Применение функций категории Ссылки и массивы к расчетам.

№	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
28	Лагуенок	Святослав	Антонович	м	Зам. нач. отдела	21132223	Отдел закупок	02.03.1981	23.03.2006	33	7	3	высшее	84 70
29	Лигвинская	Татьяна	Андреевна	ж	Оператор	21132226	Отдел продаж	07.11.1981	13.12.2005	32	8	0	среднее спец.	32 45
30	Любарцев	Владимир	Евгеньевич	м	Директор	21132206	Администрация	15.01.1968	01.09.1994	46	19	3	высшее	144 20
31	Мазапова	Анастасия	Макаровна	ж	Секретарь	21132242	Отдел закупок	04.09.1986	01.12.2010	27	3	0	среднее спец.	35 60
32	Мазилкина	Дарья	Максимовна	ж	Начальник отдела	21132202	Отдел продаж	04.01.1960	29.07.1986	54	27	3	высшее	115 45
33	Мальнина	Лариса	Юлиановна	ж	Менеджер	21132237	Отдел продаж	01.08.1984	28.06.2008	29	5	1	высшее	65 95
34	Мельникова	Александра	Евгеньевна	ж	Юрист	21132215	Юридический	09.09.1978	27.10.2004	35	9	4	высшее	68 70
35	Павлушин	Сергей	Максимович	м	Начальник отдела	21132201	Логистический	14.10.1958	21.09.1982	55	31	2	высшее	85 90
36	Потоцкая	Кирилл	Евгеньевич	м	Менеджер	21132243	Отдел закупок	23.09.1986	06.12.2011	27	2	0	высшее	74 20
37	Родникова	Жанна	Александровна	ж	Менеджер	21132249	Отдел закупок	21.11.1990	30.05.2012	23	1	0	среднее спец.	38 45
38	Саблуков	Дмитрий	Игоревич	м	Менеджер	21132227	Отдел продаж	08.02.1982	25.09.2008	32	5	2	высшее	65 70
39	Савица	Анна	Евгеньевна	ж	Бухгалтер	21132250	Бухгалтерия	15.10.1990	11.02.2012	23	2	1	среднее спец.	69 60
40	Саун	Михаил	Петрович	м	Оператор	21132246	Отдел продаж	07.11.1987	13.01.2010	26	4	0	среднее спец.	38 60
41	Таланин	Виктор	Алексеевич	м	Менеджер	21132231	Отдел продаж	02.08.1982	29.06.2007	31	6	2	среднее спец.	65 60
42	Усков	Александр	Алексеевич	м	Водитель-экспедитор	21132240	Логистический	11.09.1985	05.12.2005	28	8	0	среднее	45 45
43	Хазан	Михаил	Романович	м	Менеджер	21132216	Отдел продаж	11.09.1978	14.10.2003	35	10	2	высшее	64 50
44	Цветов	Михаил	Антонович	м	Менеджер	21132224	Отдел продаж	10.09.1980	14.10.2005	33	8	2	среднее спец.	55 45
45	Чабанова	Любовь	Сергеевна	ж	Секретарь	21132241	Администрация	01.05.1985	29.06.2009	28	4	1	высшее	35 60
46	Чанов	Сергей	Витальевич	м	Бухгалтер	21132225	Бухгалтерия	14.12.1980	22.04.2003	33	10	1	среднее спец.	65 45
47	Чашков	Тимофей	Николаевич	м	Менеджер	21132217	Отдел продаж	22.02.1979	08.04.2003	35	10	2	среднее спец.	48 45
48	Шаверина	Татьяна	Александровна	ж	Зам. нач. отдела	21132220	Отдел продаж	10.09.1979	17.07.2003	34	10	4	высшее	87 20
49	Шамин	Вадим	Андреевич	м	Менеджер	21132244	Отдел продаж	14.09.1986	24.03.2007	27	6	1	высшее	48 60
50	Ягодников	Святослав	Эрнстович	м	Зам. нач. отдела	21132213	Бухгалтерия	02.09.1975	05.12.2000	38	13	3	высшее	95 20
51	Яковлев	Александр	Александрович	м	Менеджер	21132208	Отдел продаж	05.02.1970	17.03.1997	44	16	3	высшее	68 60
52														
53														
54														
55														
56														
57														
58														
59														
60														
61														
62														

Выписка данных по табельному номеру

Табельный номер	Дата найма	Стаж
21132225		
21132238		
21132229		
21132244		

### Задание 8:

Применение инструмента Анализ «что если...» для подбора параметра.

Используя «Подбор параметра», определите при каких значениях аргумента  $x$  функция  $y = \cos(\pi x)^2$ , примет значение 0,5.

Эталон ответа:

Задание 1:

1	15																			
2	78																			
3	23																			
4	47																			
5																				
6																				
7																				
8	x=									4										
9	y=									3										
10										0,417										
11										0,353										
12										-5,94										
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19										Вариант №										
20	v=									7										
21	b=									5										
22	c=									3										
23	Расчитываем радиус вписанной окружности																			
24	r=									4,5										
25																				
26																				
27																				
28																				
29																				
30	tg(x+y)=tg(x)+tg(y)/1-tg(x)tg(y)																			
31																				
32	x=									54										
33	y=									96										

В ячейке A8 набрать «x=», формат текстовой;  
 В ячейке A9 набрать «y=», формат текстовой;  
 В ячейке B8 набрать число 4, а в ячейку B9 число 3.  
 Выполнить вычисления в ячейках B10, B11 и B12 по формулам:  
 B10:  $\frac{1+x}{4y}$   
 B11:  $\frac{x-2}{5+\frac{2x}{y^2+5}}$   
 B12:  $-2x + \frac{x^3}{3y^2+4}$

Варианты	a	b	c
1	2	4	5
2	1	2	3
3	2	3	4
4	4	5	2
5	3	2	1
6	6	5	3
7	2	4	3
8	7	8	9
9	8	6	3
10	2	3	5
11	4	9	11
12	6	8	2
13	7	5	3
14	9	6	4
15	5	7	3
16	4	6	7

Заданы стороны треугольника a,b,c.  
 Вычислите радиус вписанной окружности r:  
 $r = (a + b - c)/2$

Вар	x	y
1	30	60
2	32	63
3	34	66
4	36	69
5	38	72
6	40	75
7	42	78
8	44	81
9	46	84

Задание 2:

Расчёты с использованием процентов, абсолютной и относительной адресации							
Статистические расчёты							
Число рабочих дней в месяце							
			23	40%	13%		
Работники	Оклад	Отработанные дни	Фонд оплаты труда	Аванс	Подходный налог	К выдаче	
Иванов	25 000,00р.	20	21 739,13р.	8 695,65р.	2 826,09р.	10 217,39р.	
Петров	25 000,00р.	21	22 826,09р.	9 130,43р.	2 967,39р.	10 728,26р.	
Сидоров	20 000,00р.	10	8 695,65р.	3 478,26р.	1 130,43р.	4 086,96р.	
Богданова	20 000,00р.	23	20 000,00р.	8 000,00р.	2 600,00р.	9 400,00р.	
Барина	20 000,00р.	23	20 000,00р.	8 000,00р.	2 600,00р.	9 400,00р.	
Бастакова	15 000,00р.	23	15 000,00р.	6 000,00р.	1 950,00р.	7 050,00р.	
Федотова	15 000,00р.	21	13 695,65р.	5 478,26р.	1 780,43р.	6 436,96р.	
Мельник	10 000,00р.	15	6 521,74р.	2 608,69р.	847,83р.	3 065,22р.	
общая сумма фонда оплаты труда сотрудников			128 478,26р.				
общая сумма аванса			51 391,304р.				
среднее значение подоходного налога			2 067,77р.				
среднее значение оклада сотрудникам			18 750,00р.				
среднее значение суммы к выдаче			7 546,10р.				
минимальное значение отработанных дней сотрудниками			10				
максимальное значение подоходного налога сотрудникам			2 967,39р.				
максимальное значение фонда оплаты труда сотрудника			22 826,09р.				
минимальное значение суммы к выдаче			2 608,69р.				

С помощью статистических функций рассчитать:  
 общую сумму аванса сотрудников;  
 общую сумму к выдаче сотрудникам;  
 среднее значение оклада;  
 среднее значение отработанных дней сотрудниками;  
 среднее значение суммы к выдаче;  
 минимальное значение отработанных дней сотрудниками;  
 максимальное значение отработанных дней сотрудникам;  
 максимальное значение суммы к выдаче;  
 минимальное значение отработанных дней сотрудниками;  
 минимальное значение суммы к выдаче.

1. Рассчитать фонд оплаты труда на каждого сотрудника (оклад / рабочие дни \* отработанные дни)
2. Рассчитать аванс (40% от фонда оплаты труда; округлить до трёх цифр)
3. Рассчитать подоходный налог (13% от фонда оплаты труда)
4. Рассчитать сумму к выдаче (Фонд оплаты труда – подоходный налог – аванс)

Задание 3:

**Построение диаграмм и графиков**

$y = ax^2 + bx + c$

1. Построение графика для квадратного уравнения

Вариант № **15**

$$x_{1,2} = \frac{-b \pm \sqrt{D}}{2a}, \text{ где } D = b^2 - 4ac.$$

1) Ищем значения  $x_1$  и  $x_2$  при  $y=0$

a	b	c
1	-4	-5

D	36	
$x_1$	5	-1
$x_2$	0	0

Вариант	a	b	c
1	1	-3	-4
2	1	4	4
3	1	-6	5
4	4	-16	7
5	4	-13	3
6	1	2	-3
7	4	12	9
8	6	23	21
9	5	-43	24
10	5	-17	6
11	4	-4	1
12	1	1	-20
13	1	-4	-5
14	1	-5	6
15	1	6	5
16	1	-4	5

2) Рассчитываем экстремумы

$$x_{min} = -b / (2a)$$

$$y_{min} = -D / (4a)$$

3) теперь есть 2 или 3 точки для построения графика

x	y	
1	-5	16
2	-1	7
3	-1	0
4	0	-5
5	1	-5
6	1	-9
7	3	-5
8	4	-5
9	5	0
10	6	7
11	7	16

4) Вносим в таблицу для построения графика свои две или три точки (значение X с шагом в 0,5 или 1). Значения A, B, C даны выше.

5) Рассчитываем значения y  $y = ax^2 + bx + c$

6) Строим график (точечная с гладкими кривыми и маркерами)

7) Название графика: Квадратное уравнение

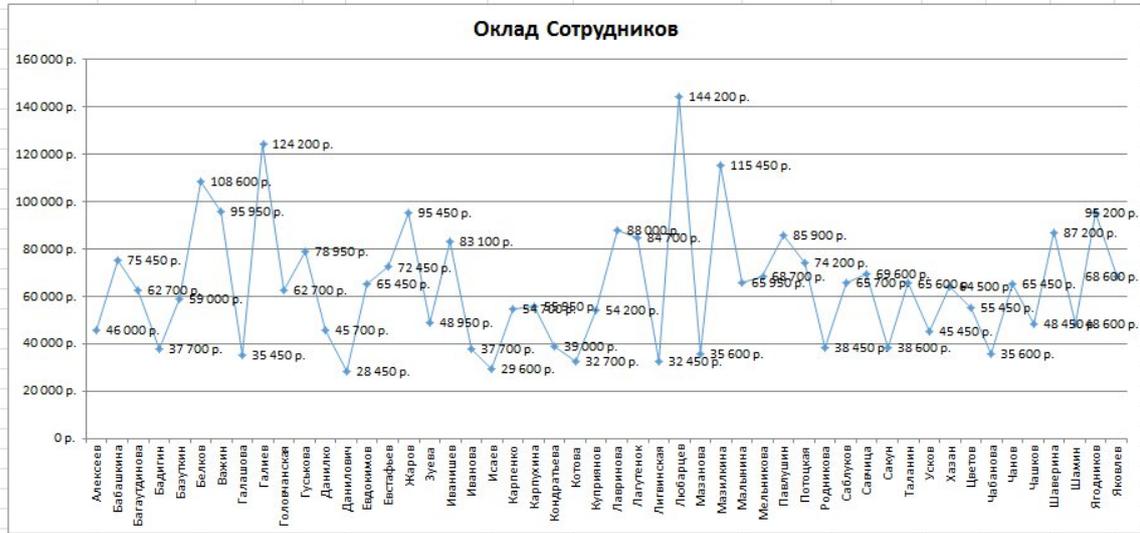
**КВАДРАТНОЕ УРАВНЕНИЕ**

**Задание 4:**

	Дата	Температура a (точно)	Температура (до целых)	
3	09.02.2007	5,45	5	Округлить температуру до целой части
4	10.02.2007	0,84	1	
5	11.02.2007	-5,98	-6	
6	12.02.2007	-19,32	-19	
9	Наименование товара	Цена (точно)	Цена (округленно)	— Округлить цену до 1 знака после запятой — Изменить формат на денежный
10	Мечта	24,44927087	24,4 Р	
11	Сливочный	32,01985728	32,0 Р	
12	Люкс	44,89605957	44,9 Р	
16	Таблица синусов			Рассчитать синусы углов
17	Угол	Sin		
18	0	0		
19	15	1		
20	30	-1		
21	45	1		
22	60	0		
23	75	0		
24	90	1		

**Задание 5:**

На графике должна отображаться следующая информация:  
 — по вертикали Оклад;  
 — по горизонтали Фамилия;  
 — название графика Оклад сотрудников;  
 — в подписях данных Сумма оклада.  
 Убрать с графика легенду.



### Задание 6:

Товар	Количество	Цена	Стоимость	Цена доставки	Стоимость заказа в руб.	К оплате, \$	К оплате, €	К оплате, £	К оплате, юани	
1										
2	Вечерний звон	23,32	140,1р.	3 267,6р.	34,00 Р	3 301,60 Р	\$50,9	€ 45,6	£40,2	¥351,5
3	Люкс	31,19	168,2р.	5 247,1р.	45,00 Р	5 292,09 Р	\$81,5	€ 73,1	£64,4	¥563,4
4	Российский	14,02	98,9р.	1 386,2р.	26,00 Р	1 412,16 Р	\$21,8	€ 19,5	£17,2	¥150,3
5	Сливочный	4,29	345,7р.	1 483,2р.	23,00 Р	1 506,18 Р	\$23,2	€ 20,8	£18,3	¥160,3
6	Мечта	26,56	348,0р.	9 243,1р.	37,00 Р	9 280,15 Р	\$143,0	€ 128,2	£113,0	¥987,9
7	Итого	99,38	1 101,0р.	20 627,2р.	165,00 Р	20 792,18 Р	\$320,3	€ 287,1	£253,1	¥2 213,4
8										
9			Дата							
10	Курс \$	64,9084	30 мая 2021 г.							
11	Курс €	72,4118	30 мая 2021 г.							
12	Курс £ (фунт стерлингов Соединённого Королевства)	82,16	30 мая 2021 г.							
13	Китайский юань, курс	9,39381	30 мая 2021 г.							
14										
15										
16										
17	1) С использованием данных с сайта ЦБ внести значения USD, EUR, GBP и CNY по отношению к рублю на сегодняшний день. Внесите сегодняшнюю дату (формат ячейки — 14 марта 2001 г.).									
18	2) Выполнить редактирование формата в столбцах <i>Цена доставки</i> и <i>Стоимость заказа</i>									
19										
20										

### Задание 7:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
32	Мазипкина	Дарья	Максимовна	ж	Начальник отдела	21132202	Отдел продаж	04.01.1960	29.07.1986	54	27	3	высшее	115 450 р.
33	Мальникова	Лариса	Юлиановна	ж	Менеджер	21132237	Отдел продаж	01.08.1984	28.06.2008	29	5	1	высшее	65 950 р.
34	Мельникова	Александра	Евгеньевна	ж	Юрист	21132215	Юридический	09.09.1978	27.10.2004	35	9	4	высшее	68 700 р.
35	Павлушин	Сергей	Максимович	м	Начальник отдела	21132201	Логистический	14.10.1958	21.09.1982	55	31	2	высшее	85 900 р.
36	Потоцкая	Кирилл	Евгеньевич	м	Менеджер	21132243	Отдел закупок	23.09.1986	06.12.2011	27	2	0	высшее	74 200 р.
37	Родникова	Жанна	Александровна	ж	Менеджер	21132249	Отдел закупок	21.11.1990	30.05.2012	23	1	0	среднее спец.	38 450 р.
38	Саблуков	Дмитрий	Игоревич	м	Менеджер	21132227	Отдел продаж	08.02.1982	25.09.2008	32	5	2	высшее	65 700 р.
39	Савчица	Анна	Евгеньевна	ж	Бухгалтер	21132250	Бухгалтерия	15.10.1990	11.02.2012	23	2	1	среднее спец.	69 600 р.
40	Саун	Михаил	Петрович	м	Оператор	21132246	Отдел продаж	07.11.1987	13.01.2010	26	4	0	среднее спец.	38 600 р.
41	Таланин	Виктор	Алексеевич	м	Менеджер	21132231	Отдел продаж	02.08.1982	29.06.2007	31	6	2	среднее спец.	65 600 р.
42	Усков	Александр	Алексеевич	м	Водитель-экспедитор	21132240	Логистический	11.09.1985	05.12.2005	28	8	0	среднее	45 450 р.
43	Хазан	Михаил	Романович	м	Менеджер	21132216	Отдел продаж	11.09.1978	14.10.2003	35	10	2	высшее	64 500 р.
44	Цветов	Михаил	Антонович	м	Менеджер	21132224	Отдел продаж	10.09.1980	14.10.2005	33	8	2	среднее спец.	55 450 р.
45	Чабанова	Любовь	Сергеевна	ж	Секретарь	21132241	Администрация	01.05.1985	29.06.2009	28	4	1	высшее	35 600 р.
46	Чанов	Сергей	Витальевич	м	Бухгалтер	21132225	Бухгалтерия	14.12.1980	22.04.2003	33	10	1	среднее спец.	65 450 р.
47	Чашков	Тимофей	Николаевич	ж	Менеджер	21132217	Отдел продаж	22.02.1979	08.04.2003	35	10	2	среднее спец.	48 450 р.
48	Шаверина	Татьяна	Александровна	ж	Зам. нач. отдела	21132220	Отдел продаж	10.09.1979	17.07.2003	34	10	4	высшее	87 200 р.
49	Шамин	Вадим	Андреевич	м	Менеджер	21132244	Отдел продаж	14.09.1986	24.03.2007	27	6	1	высшее	48 600 р.
50	Ягодников	Святослав	Эрнстович	м	Зам. нач. отдела	21132213	Бухгалтерия	02.09.1975	05.12.2000	38	13	3	высшее	95 200 р.
51	Яковлев	Александр	Александрович	м	Менеджер	21132208	Отдел продаж	05.02.1970	17.03.1997	44	16	3	высшее	68 600 р.
52														
53														
54														
55														
56														
57														
58														
59														

Заполнить таблицу с помощью функции ВПР

Выписка данных по табельному номеру

Табельный номер	Дата найма	Стаж
21132225	22.04.2003	10
21132238	10.10.2007	6
21132229	24.06.2005	8
21132244	24.03.2007	6

## Задание 8:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															

Используя «Подбор параметра», определите при каких значениях аргумента  $x$  функция  $y = \cos(\pi x)^2$ , примет значение 0,5.

x	y
0,25	0,50

### Практическая работа № 23 «Поиск профессионально значимой информации при обслуживании клиентов в сети Интернет»

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые операции

Время выполнения задания – 60 минут.

## Задание

Отчет о проделанной работе оформляется в виде текстового документа в файле «Фамилия №гр\_ПР23.docx». В документе должно быть:

- Титульная страница;
- Оглавление;
- Заголовки (номера заданий), Постановка задания, Скриншоты к заданиям должны располагать в начале новых листов;
- В Скриншотах к заданиям должны быть скриншоты, необходимые для подтверждения выполнения вами задания.

## Задание 1:

Зайти в Единую базу РСА и проверить следующие полисы по по ссылке ([Проверить полис ОСАГО на подлинность РСА \(rsa.su\)](#)):

XXX 0045884301

XXX 0045884300

Результат проверки в виде скриншотов вставить в отчет.

## Задание 2:

Перейти на вкладку Проверка Кбм онлайн и ввести данные для проверки по ссылке ([Проверка КБМ по базе РСА \(rsa.su\)](#)):

- Фамилия, имя и отчество (полностью);
  - Дата рождения (полностью);
  - Номер водительского удостоверения.  
(введите свои или данные родственников)
- Результат в виде скриншота вставить в отчёт.

#### Задание 3:

Зайти в Единую автоматизированную информационную систему (<https://www.eaisto.info/>) и проверить наличие диагностических карт для следующих регистрационных знаков автомобилей:

O888OO98

H444MH71

O007OO07

По результатам проверки на каждый номер вставить в отчёт номер VIN и скриншот.

#### Задание 4:

Зайти на сайт ГОСАВТОИНСПЕКЦИИ (<https://гибдд.рф/check/auto#>) и по полученным выше номерам VIN проверить:

- истории регистрации в ГИБДД,
- участие в дорожно-транспортных происшествиях,
- нахождение в розыске,
- наличие ограничений.

### Практическая работа № 6 «Работа с интерфейсом АРО-2

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание. Выполните необходимые операции

Время выполнения задания – 60 минут.

Задание:

Оформить страховой полис ОСАГО, КАСКО и ДОСАГО на свой автомобиль (автомобиль друга/родителей)

Отчет о проделанной работе оформляется в виде текстового документа в файле Фамилия №гр\_ПР 33.docx. В документе должна быть титульная страница.

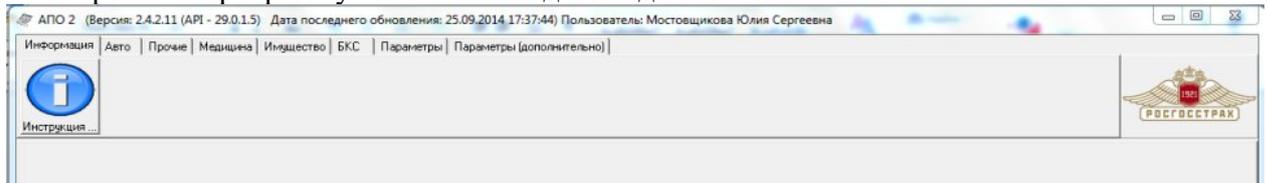
Отчет должен содержать:

- пошаговые комментарии с иллюстрациями в виде скриншотов;
- ответы на контрольные вопросы;
- автособираемое оглавление документа.

Эталон ответа:

Оформление полиса ОСАГО

1. Открываем программу АРО-2 и заходим под своим именем



2. Открываем вкладку «Авто» > «ОСАГО» и нажимаем «Добавить». Заполняем все

## необходимые данные во вкладке «Расчет».

OSAFO (v.1.0.7.0)

Расчет Описание расчета Данные для печати документов Ликвид

**Собственник: Не указан пол (Внимает на: Печать документов, Выгрузка в АРМ)**

Продавец: OSAFO+ФОРТУНА OSAFO ФОРТУНА АВТО

Страхование на срок: следования к месту регистрации  
 ТС зарегистрировано в иностранном государстве  
 Регион/Область: Санкт-Петербург г. КТ: 1.8  
 Город: \_\_\_\_\_  
 Территория преимущественного использования: \_\_\_\_\_  
 Населенный пункт: \_\_\_\_\_  
 Тип транспортного средства: Легковые автомобили (ТС категории "B")  
 Мощность двигателя: 100 л.с. Цель использования ТС: Личная  
 Собственник ТС: Физическое лицо Юридическое лицо  
 Не учитывать в запросе в PCA: Гос. рег. знак: А333ЕВ178 Идентификационный номер ТС: 2E2E2EЕЕ2E2E2E2E Шасси (рама) №: \_\_\_\_\_ Кузов (прицеп) №: \_\_\_\_\_  
 Имеются грубые нарушения условий страхования: Период использования: 10 месяцев и более  
 Класс бонус-малус (каждый из допушений): 3  
 Допущение к управлению: Без ограничений допуска к транспортному средству  

ФИО	Возраст	Стаж	Кас	Класс аварийности	Кбн
Иванко И И	18	0	1.80	3	1.00

 ТО: Проверка наличия диагностической карты  
 Месяц, год следующего прохождения ТО: \_\_\_\_\_ Дата диагностической карты: \_\_\_\_\_  
 Проверить ТО

ВНИМАНИЕ! Клиенту можно предложить следующие кросс-продукты: Карта клиента, Технический осмотр, КАСКО, Защита от ДТП, РГС Квартира, НПФ

Сохранить Отмена Сохранить как новый расчет Сохранить и напечатать

## 4. Заполняем необходимые данные во вкладке «Данные для печати документов»

OSAFO (v.1.0.7.0)

Расчет Описание расчета Данные для печати документов Ликвид

**Собственник: Не указан пол (Внимает на: Печать документов, Выгрузка в АРМ)**

Реквизиты представителя страховщика  
 ФИО: Мостовщикова Юлия Сергеевна

Страхователь:  
 Физическое лицо  Юридическое лицо  Согласен на смс-рассылку < Скопировать данные собственника  
 Фамилия, имя, отчество гражданина: Петров Пол: М  
 Документ, удостоверяющий личность или свидетельство о регистрации: Кр. лица: Петров Серия: 1111 Номер: 222222 Кем выдан: Пп №1 по Невскому району Санкт-Петербурга  
 Дата рождения: 01.01.1990 ИНН юридического лица: \_\_\_\_\_ Дата выдачи: 01.01.2004 Гражданство: резидент Телефон: домашний: +79534223478 рабочий: \_\_\_\_\_  
 Адрес: 190000 Российская Федерация г. Санкт-Петербург (индекс) (государство, республика, край, область) **ввод адреса доступен только через кнопку**  
 (населенный пункт) (улица) (дом) (корпус) (№ кв) Ввести адрес из справочника

Контактная информация страхователя  
 Телефон: +7 978 4444444 Электронная почта: \_\_\_\_\_  Страхователь отказался давать свои контактные данные

Собственник:  
 Физическое лицо  Юридическое лицо < Скопировать данные страхователя  
 Фамилия, имя, отчество гражданина: Петров Пол: М  
 Документ, удостоверяющий личность или свидетельство о регистрации: кр. лица: Петров Серия: 1111 Номер: 222222  
 Паспорт гражданина РФ: \_\_\_\_\_  
 Дата рождения: \_\_\_\_\_ ИНН юридического лица: \_\_\_\_\_ Телефон: (домашний) рабочий: +7 (мобильный): +79534223478  
 Адрес: 190000 Российская Федерация г. Санкт-Петербург (индекс) (государство, республика, край, область) **ввод адреса доступен только через кнопку**  
 (населенный пункт) (улица) (дом) (корпус) (№ кв) Ввести адрес из справочника

Транспортное средство  
 Марка ТС: Ауди Модель ТС: А3  Показывать фото  ТС сдается в аренду Категория ТС: Категория "B"  
 Ауди Ввести марку / модель вручную Год изготовления ТС: 2011  
 ТС поставлено на учет  
 Гос. рег. знак: А333ЕВ178 Идентификационный номер ТС: 2E2E2EЕЕ2E2E2E2E Шасси (рама) №: \_\_\_\_\_ Кузов (прицеп) №: \_\_\_\_\_

ВНИМАНИЕ! Клиенту можно предложить следующие кросс-продукты: Карта клиента, Технический осмотр, КАСКО, Защита от ДТП, РГС Квартира, НПФ

Сохранить Отмена Сохранить как новый расчет Сохранить и напечатать

## 5. Во вкладке «Описание расчета» можно увидеть весь расчёт, который получился

ОСАГО (v.1.0.7.0)

Расчет | Описание расчета | Данные для печати документов | Ликард

[Собственник] Не указан пол (Влияет на: Печать документов, Выгрузка в АРМ)

Тип транспортного средства: Легковые автомобили (ТС категории "В").  
 Мощность двигателя: 100,00 л.с. \ 0,00 кВт.  
 Страхование на срок следования к месту регистрации: нет.  
 Транспортное средство зарегистрировано в иностранном государстве: нет.  
 Территория преимущественного использования: Санкт-Петербург г. . .  
 Собственник транспортного средства: физическое лицо.  
 Класс бонус-малус: 3  
 Без ограничений допуска к транспортному средству: нет.  
 Минимальные возраст и стаж допущенных к управлению: 18, 0.  
 Имеются грубые нарушения условий страхования: нет.  
 Суммарный период использования: 10 месяцев и более.

Базовый тариф, руб: 1 980,00.  
 Коэффициенты: Кт=1,80 Кбм=1,00 Квс=1,80 Ко=1,00 Кс=1,00 Кп= Км=1,10 Кн=1,00.  
 Итоговый тариф, руб.: 7 056,72.

Итого: 7 056,72 руб.

**ВНИМАНИЕ!**  
 Клиенту нужно предложить следующие кросс-продукты:

- Карта клиента
- Технический осмотр
- КАСКО
- Защита от ДТП
- РГС Квартира
- НПФ

## Оформление полиса КАСКО

1. Выбираем «Параметры» и вводим свою фамилию через вкладку «управление»

АПО 2 (Версия: 2.4.2.11 (API - 29.0.1.5) Дата последнего обновления: 25.09.2014 17:37:44) Пользователь: Мостовщикова Юлия Сергеевна

Информация | Авто | Прочие | Медицина | Имущество | БКС | Параметры | Параметры (дополнительно)

Рабочее место: РГС  Настройки форм...  Использовать для старых расчетов последнюю версию модуля

Префикс РМ: 111  Управление...  Переходить по Enter

Пользователь: Мостовщикова Юлия Сергеевна  Пользователи...

2. Выбираем вкладку «Авто» > «Каско» и нажимаем внизу «Добавить» и заполняем все необходимые поля во вкладке «Расчет»

АПО 2 (Версия: 2.4.2.11 (API - 29.0.1.5) Дата последнего обновления: 25.09.2014 17:37:44) Пользователь: Мостовщикова Юлия Сергеевна

Информация | Авто | Прочие | Медицина | Имущество | БКС | Параметры | Параметры (дополнительно)

ОСАГО | **КАСКО** | ДСАГО | Зеленая ка... | Технически... | Защита от ...

КАСКО (v.3.3.3.3)

Договор | Операции | Настройки

Перетащите заголовок колонки на эту панель для группировки по выбранному полю

Пользователь	Дата добавления	Прес	Номер расчета	Корректная запись	Статус	Коэфф-т скоринга	Коэфф-т андеррайтера
Кузнецова Юлиана Сергеевн	21.09.2018 11:09:55	111	309	Нет	Новый(стандартный)	1	1
▶ Аббанков Кирилл Эдуардович	21.09.2018 12:45:53	111	310	Нет	Новый(стандартный)	1	1
	07.07.2014 9:18:55	111	301	Нет	Новый(стандартный)	1	1

ОСАГО (v.1.0.7.0)

Расчет | Описание расчета | Данные для печати документов | Ликвид

**[Собственник] Не указан пол [Влияет на: Печать документов, Выгрузка в АРМ]**

Продукт  
 ОСАГО+ФОРТУНА  ОСАГО  ФОРТУНА АВТО

Страхование на срок следования к месту регистрации  
 ТС зарегистрировано в иностранном государстве

Регион/Область: Санкт-Петербург г. | КТ: 1.8  
 Город: \_\_\_\_\_  
 Территория преимущественного использования: \_\_\_\_\_  
 Населенный пункт: \_\_\_\_\_

Тип транспортного средства  
 Легковые автомобили (ТС категории "B")  
 Мощность двигателя: 100 | л.с. | квт. | Цель использования ТС: Личная

Собственник ТС:  
 Физическое лицо  Юридическое лицо  
 резидент

Не учитывать в запросе в РСА | Гос. рег. знак: A333EB178 | Идентификационный номер ТС: 2E2E2E2E2E2E2E2E | Шасси (рама) №: \_\_\_\_\_ | Кузов (прицеп) №: \_\_\_\_\_

Имеются грубые нарушения условий страхования | Период использования: 10 месяцев и более  
 Класс бонус-малус (худший из допущенных): 3

Допущенные к управлению  
 Без ограничений допуска к транспортному средству

ФИО	Возраст	Стаж	Квс	Класс аварийности	Кбм
Иванов ИИ	18	0	1,80	3	1,00

ТО Проверка наличия диагностической карты  
 Месяц, год следующего прохождения ТО: \_\_\_\_\_ | Дата диагностической карты: \_\_\_\_\_ | Проверить ТО

Сохранить | Отмена | Сохранить как новый расчет | Сохранить и напечатать

**ВНИМАНИЕ!**  
 Клиенту нужно предложить следующие кросс-продукты:  
 Карта клиента  
 Технический осмотр  
 КАСКО  
 Защита от ДТП  
 РГС Квартира  
 НПФ

### 3. Перейдем на вкладку «Предварительный расчет»

КАСКО (v.3.3.3.3)

Предварительный расчет | Расчет | Краткое описание договора | Предложение для клиента | Данные для печати документов | Ликвид | Лист согласования

**Не запрошены данные по страхователю в ЦБД. (Влияет на: Печать документов, Выгрузка в АРМ)**

**Доступен расчет по справочнику "Трансдекра"**

Тип кузова	Седан
Количество дверей	4
Двигатель	1.6 (75.00 л.с.)
Тип КПП	Механическая
Модификация авто	
Страховая сумма	100 000,00 ?
Коэффициент пропорциональности	1

**Допущенные к управлению ТС**

№	Возраст	Дата рождения	Стаж	Дата начала стажа	Коэффициент К1
1	18	16.08.2000	0	01.08.2018	1,5

Применить безусловную франшизу 3% от страховой суммы вместо повышающего К1

**Условия страхования**

Основной риск	КАСКО
Вариант страхования	Вариант "Б"
Кол-во застрахованных ТС в РГС	(1 - 2) шт.
Способ возмещения ущерба	Калькуляция независимой экспертизы
Срок страхования	1 год
Порядок оплаты страховой премии	Единовременная оплата
Франшиза	Безусловная
Договор	Первоначальный
Зависимость от рез-тов по ОСАГО	Безубыточное страхование ОСАГО в течение предшествующего года в ...
Программа	Программа не определена

Тариф: 18.37, премия: 18 370

**ВНИМАНИЕ!**  
 Клиенту нужно предложить следующие кросс-продукты:  
 Карта клиента  
 ОСАГО  
 РГС Квартира  
 НПФ

### 4. Во вкладке «Данные для печати» продолжаем заполнять все поля

КАСКО (v.3.3.3.3)

Предварительный расчет | Расчет | Краткое описание договора | Предложение для клиента | Данные для печати документов | Ликард | Лист согласования

**Не закончен расчет страховой премии (Влияет на: Печать документов, Выгрузка в АРМ, Согласование договора)**

Полис (первоначальный договор)	
Бланк	Полис ф.1-ЮЛ
Серия	12344
Номер	343
Дата выдачи	24.09.2018
<a href="#">Проверить статус БСО</a>	
Срок страхования	
С	11:55 24.09.2018
По	23:59 23.09.2019
Страхователь	
Гражданство	Резидент
Дата выдачи документа УЛ	01.01.2008
Кем выдан документ УЛ	Тп №1 по Санкт-Петербургу
Адрес регистрации	190000, Российская Федерация, г. Санкт-Петербург.
Контактная информация страхователя	
<input type="checkbox"/> Страхователь отказался давать свои контактные данные	
Телефон	+7(954)333-3333
Электронная почта	fffff@cloud.com
Согласен на смс-рассылку?	Нет
Выгодоприобретатель	
Скопировать данные	Страхователя
Статус выгодоприобретателя	Физическое лицо
Фамилия	МОСТОВЩИКОВА
Имя	ОЛИМПИАДА
Отчество	АНАТОЛЬЕВНА

**ВНИМАНИЕ!**  
Клиенту нужно предложить следующие кросс-продукты:  
Карта клиента  
ОСАГО  
РГС Квартира  
НПФ

5. В итоге у нас получилась страховая премия 18 370 рублей.

КАСКО (v.3.3.3.3)

Предварительный расчет | Расчет | Краткое описание договора | Предложение для клиента | Данные для печати документов | Ликард | Лист согласования

**Не запрошены данные по страхователю в ЦБД. (Влияет на: Печать документов, Выгрузка в АРМ)**

Доступен расчет по справочникам "Трансдекра"					
Тип кузова	Седан				
Количество дверей	4				
Двигатель	1.6 (75.00 л.с.)				
Тип КПП	Механическая				
Модификация авто					
Страховая сумма	100 000,00 ?				
Коэффициент пропорциональности	1				
Допущенные к управлению ТС					
Тип	<input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> - Ограниченный список водителей				
№	Возраст	Дата рождения	Стаж	Дата начала стажа	Коэффициент К1
1	18	16.08.2000	0	01.08.2018	1,5
<input checked="" type="checkbox"/> Применить безусловную франшизу 3% от страховой суммы вместо повышающего К1					
Условия страхования					
Основной риск	КАСКО				
Вариант страхования	Вариант "Б"				
Кол-во застрахованных ТС в РГС	(1 - 2) шт.				
Способ возмещения ущерба	Калькуляция независимой экспертизы				
Срок страхования	1 год				
Порядок оплаты страховой премии	Единовременная оплата				
<input checked="" type="checkbox"/> Франшиза	Не установлена				
Договор	Первоначальный				
Зависимость от рез-тов по ОСАГО	Безубыточное страхование ОСАГО в течение предшествующего года в ...				
Программа	Программа не определена				
<b>Тариф: 18,37, премия: 18 370</b>					

**ВНИМАНИЕ!**  
Клиенту нужно предложить следующие кросс-продукты:  
Карта клиента  
ОСАГО  
РГС Квартира  
НПФ

**Материалы по промежуточной аттестации учебной дисциплины**  
**«Информационные технологии в профессиональной деятельности»**

Перечень практических заданий для проведения дифференцированного зачета

Поиск нормативных актов, регулирующих расчетно-кассовые операции банка по справочно-правовой системе и составление подборки с хранением в облаке.

Поиск нормативных актов, регулирующих кредитные операции банка по справочно-правовой системе и составление подборки с хранением в облаке.

Создание структурированного документа с использованием стилей заголовков, таблиц, автоматического оглавления

Перечень практических заданий для проведения дифференцированного зачета
Создание табличного документа с использованием математических функций Excel, и построение диаграмм.
Создание табличного документа с использованием статистических функций Excel, функций ВПР/ВПР
Создание структурированного документа с использованием нумерации страниц, графических изображений, списка литературы.
Создание мультимедийной презентации видов банковских карт
Создание мультимедийной презентации видов кредитных продуктов для населения
Создание мультимедийной презентации видов кредитных продуктов для юридических лиц
Проверка файла Word, Excel, PDF на наличие вирусов
Проверка диска C: на наличие вирусов
Проверка Сетевой папки на наличие вирусов
Заведение в программу АБС «Управление кредитной организацией» данных о юридическом лице ИНН 7810203040, предварительно проверив клиента на сайте nalog.ru
Заведение в программу АБС «Управление кредитной организацией» данных об ИП ИНН 7899887766, предварительно проверив клиента на сайте nalog.ru
В программе «Регистрация документов организации 4.5» заполнить карточку клиента – новой организации, предварительно проверив клиента на сайте nalog.ru по ИНН 7810203040
В программе «Регистрация документов организации 4.5» заполнить карточку клиента – новой организации, предварительно проверив клиента на сайте nalog.ru по ИНН 7899887766
В программе «Регистрация документов организации 4.5» заполнить карточку клиента – новой организации, предварительно проверив клиента на сайте nalog.ru по ИНН 4722334455
Заведение в программу АБС «Управление кредитной организацией» данных о юридическом лице ИНН 4722334455, предварительно проверив клиента на сайте nalog.ru
Сформировать в АБС «Управление кредитной организацией» сообщения налоговому органу РФ об открытии расчетного счета ООО Пальмира № 4070281075522(0)201
Сформировать в АБС «Управление кредитной организацией» сообщения налоговому органу РФ об открытии валютного счета ООО Пальмира № 407029780012(0) 111
Сформировать в АБС «Управление кредитной организацией» сообщения налоговому органу РФ о закрытии расчетного счета ООО Звезда № 4070281075522(0)201
Сформировать в АБС «Управление кредитной организацией» сообщения налоговому органу РФ о закрытии валютного счета ООО Звезда № 407029780012(0) 111
В АБС «Управление кредитной организацией» наложить арест на расчетный счет ООО Пальмира № 4070281075522(0)201
В АБС «Управление кредитной организацией» наложить арест на валютный счет ООО Звезда № 407029780012(0) 111
В АРО-2 заполнить поля полиса КАСКО по страховому случаю – угон на сумму 1 000 000 рублей, ВАЗ-2116 год выпуска 2014
В АРО-2 заполнить поля полиса ДОСАГО по страховому случаю – ДТП на сумму 300 000 рублей, ВАЗ-2116 год выпуска 2013
В программе Excel построить таблицу с исходными данными задачи и произведите расчеты, ячейки с итоговыми значениями залить цветом: Фирма взяла кредит 100 000 евро сроком на 3 года под сложные проценты из расчета 18% годовых. Какую сумму должна вернуть фирма по истечении заемного периода.
В программе Excel построить таблицу с исходными данными задачи и произведите расчеты, ячейки с итоговыми значениями залить цветом: Рассчитайте процентную ставку для 3-летнего займа размером 5 млн. руб. с ежеквартальным погашением по 500 тыс. руб.

Перечень практических заданий для проведения дифференцированного зачета
В программе Excel построить таблицу с исходными данными задачи и произведите расчеты, ячейки с итоговыми значениями залить цветом: Вы получили в банке ссуду на 1 год в размере 3 млн. руб. Ссуда принесла банку годовой доход 700 тыс. руб. Какому проценту годовых это соответствует? Используйте инструмент "Подбор параметра".
В программе Excel построить таблицу с исходными данными задачи и произведите расчеты, ячейки с итоговыми значениями залить цветом: Рассматриваются два варианта покупки дома: заплатить сразу 100 млн. руб. или в рассрочку – по 950 тыс. руб. ежемесячно в течение 15 лет. Какой вариант предпочтительнее, если ставка процента – 8% годовых?
В программе Excel построить таблицу с исходными данными задачи и произведите расчеты, ячейки с итоговыми значениями залить цветом: Рассчитайте, через сколько лет произойдет полное погашение займа размером 500 тыс. руб., если выплаты по 100 тыс. руб. производятся в конце каждого квартала, а ставка процента - 15% годовых.

**Материалы по текущей аттестации учебной дисциплины**  
**«Психология общения»**

Практическая работа №4

Заполнение сравнительной таблицы «Стратегии поведения в конфликте»

Эталон выполнения:

*Выполнение практической работы оценивается в соответствии со следующими критериями:*

1. Задание выполнено полностью;
2. Таблица заполнена корректно на основе успешного анализа раздаточного материала;
3. Четкость формулировок;
4. Дан аргументированный вывод.
5. Работа оформлена в соответствии с требованиями.

Пример заполнения таблицы

Стратегия	Сущность стратегии	Условия эффективного применения	Недостатки
Соперничество	Стремление добиться своего в ущерб другому; предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов других.	Исход очень важен; обладание определенной властью; необходимость срочного решения; уверенность в собственной правоте.	При поражении – неудовлетворенность, при победе – чувство вины; испорченные отношения; порождение новых конфликтов.
Уход	Уход от ответственности за принятие решения;	Исход не слишком важен; отсутствие власти; желание	Переход конфликта в скрытую форму; неудовлетворенность.

	характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.	сохранить личный покой; желание выиграть время.	
Приспособление	Сглаживание разногласий за счет собственных интересов; предполагает повышенное внимание к интересам другого, при этом собственные интересы отходят на второй план.	Предмет разногласий более важен для другого; правда на другой стороне; желание сохранить отношения; отсутствие власти.	Решение личных вопросов откладывается; потеря статуса.
Компромисс	Поиск решений за счет взаимных уступок; достижение «половинчатой» выгоды каждой стороной.	Одинаковая власть; взаимоисключающие интересы; желание сохранить отношения; нет резерва времени для разрешения; другие стили неэффективны.	Получение только половины ожидаемого; причины конфликта полностью не устранены.
Сотрудничество	Поиск решения, удовлетворяющего всех участников; стратегия, позволяющая учесть интересы обеих сторон.	Есть резерв времени; решение одинаково важно всем участникам; желание сохранить отношения.	Успех не гарантирован; временные и энергетические затраты.

Устный зачет  
по теме I

Вопросы к зачету:

1. Раскройте объект, предмет, методы и цели психологии. Опишите структуру психики.
2. Что такое общение? Какие коммуникативные потребности реализуются посредством общения?
3. Функции общения.
4. Раскройте биологическую, социальную и психологическую роль общения.
5. Перечислите формы классификации общения. Назовите виды деятельности.
6. Охарактеризуйте общественные и межличностные отношения.

## Понятийный диктант

### По теме 1

#### Перечень терминов:

1. Вербальная коммуникация
2. Деятельность
3. Интеракция
4. Каузальная атрибуция
5. Коммуникативные барьеры
6. Коммуникативный процесс
7. Коммуникативная толерантность
8. Конкуренция
9. Кооперация
10. Невербальная коммуникация
11. Общение
12. Психика
13. Психология
14. Социальная перцепция
15. Социальная роль

### Устный зачет по теме 2

#### Вопросы к зачету:

1. Что такое конфликт и конфликтная ситуация? Какие причины приводят к конфликту?
2. Перечислите формы классификации конфликтов.
3. В каких формах проявляется агрессия? Как отличается агрессивное поведение (форма проявления агрессии) от агрессивности как свойства личности?
4. Назовите способы и методики, направленные на регуляцию эмоционального состояния.
5. В чем заключается конструктивная и деструктивная функции конфликта?
6. Какие стратегии решения конфликта являются эффективными? Обоснуйте свою точку зрения.

7. Этика и мораль. Основные категории этики.
8. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
9. Деловой этикет в профессиональной деятельности
10. Особенности национальных стилей делового общения

**Материалы по промежуточной аттестации учебной дисциплины**  
**«Психология общения»**

Перечень  
теоретических вопросов для дифференцированного зачета

1. Понятия «психология общения» и «общение», группы коммуникативных потребностей человека.
2. Общественные и межличностные отношения, их характеристика и особенности.
3. Классификация, структура и средства общения.
4. Основные теоретические подходы к исследованию взаимосвязи деятельности и общения.
5. Понятие социальной перцепции: факторы, влияющие на восприятие, искажения в процессе восприятия
6. Механизмы социальной перцепции и их характеристика
7. Интеракция как сторона общения: типы, стратегии, стили, формы взаимодействия.
8. Коммуникативный процесс и его элементы. Условия эффективной коммуникации.
9. Невербальная коммуникация: ее функции и системы, особенности языка телодвижений.
10. Понятия «деловое общение» и «деловая беседа». Особенности аргументации в деловой дискуссии.
11. Классификация конфликтов, фазы развития конфликтной ситуации, причины конфликтов.
12. Виды конфликтогенов. Стратегии разрешения конфликтов.
13. Конфликты в организациях. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
14. Эмоциональное реагирование в конфликте. Агрессия и агрессивность.
15. Этика делового общения: этические принципы и нормы. Понятие и виды этикета. Требования делового этикета.

**Материалы по текущей аттестации учебной дисциплины**  
**«Сервисное обслуживание клиентов в страховой организации»**

Выполнение практической работы № 3 Отработка инструментов работы с жалобой

Кейс с описанием жалобы выдается индивидуально (выгружается с сайта «банки.ру»). Требуется сформировать ответ клиенту на его жалобу в виде письма по электронной почте. Письмо необходимо направить преподавателю на указанный адрес электронной почте.

Жлоба клиента:

*Через личный кабинет оформила кредитную карту с лимитом 80000 рублей. Мне пришло СМС сообщение, что моя заявка одобрена и за получением карты необходимо обратиться в офис с паспортом. Я позвонила на горячую линию и специалист подтвердил мне информацию, что кредитная карта одобрена и мне необходимо ее получить в офисе  
имея только паспорт.*

*Когда я пришла в офис, то специалист взял мой паспорт, сделал фото паспорта и сфотографировал мой фэйс, далее он сказал, что пришел отказ. У меня возникает сомнение на сегодняшний день, что на меня этот банк не оформил кредит. Но если и были совершены противоправные действия в отношении меня, к сожалению, об этом я узнаю только через определенное время. Советую в этот банк не обращаться.*

Ольга петрова

ЭТАЛОН ОТВЕТА:

*Уважаемая Ольга, добрый день!*

*Благодарим Вас за выбор банка «N»! Мы понимаем Ваше беспокойство в возникшей ситуации. Банк «N» прилагает все усилия для обеспечения финансовой безопасности наших клиентов. Именно поэтому каждая заявка на предоставление кредитного продукта рассматривается Банком в индивидуальном порядке с учетом предоставленных клиентом сведений и документов. Окончательное решение по заявке принимается в офисе. Банк имеет право отказать в предоставлении кредита на любом этапе рассмотрения заявки и вне зависимости от наличия по заявке положительного решения.*

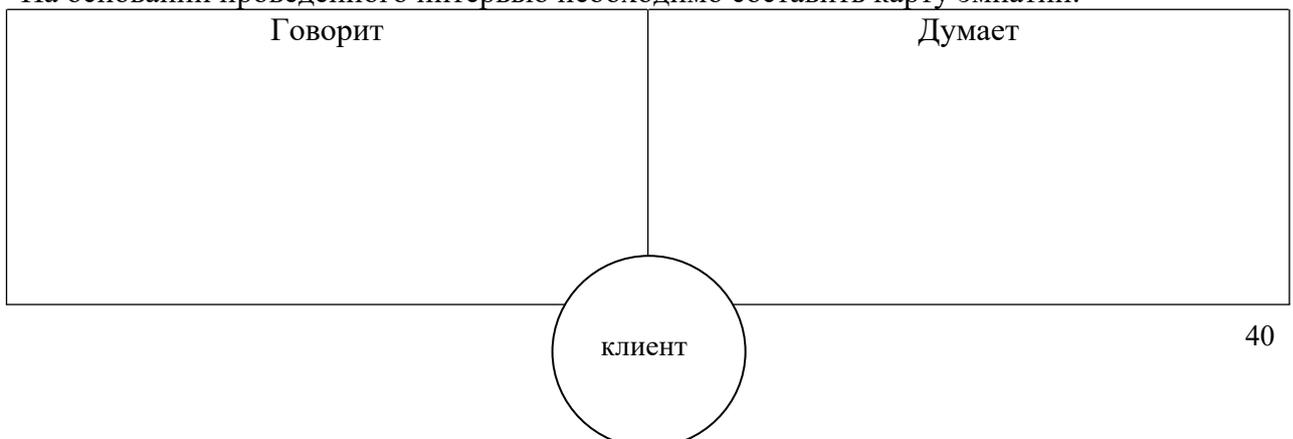
*Отметим, что выдача кредита производится только после подписания клиентом кредитного договора. Кредит на ваше имя не оформлялся.*

*Уверены, что в будущем наш Банк сможет предложить вам продукты и услуги, которые будут полностью отвечать вашим ожиданиям.*

*С уважением,  
Команда Банка «N»*

#### Выполнение практической работы № 5 Дизайн-мышление

На основании проведенного интервью необходимо составить карту эмпатии:



Делает	Чувствует
--------	-----------

**ЭТАЛОН ОТВЕТА:****ГОВОРИТ**

- В соцсетях пишет, что сейчас товары делают хуже, чем раньше
- На сайтах магазинов продавцов пишет негативные отзывы
- Говорит, что нельзя покупать эксклюзивы и новинки на рынке, т.к. они «сырые» и нужны для погони за прибылью

**ДУМАЕТ**

- Считает продукт недостаточно функциональным и хрупким
- Считает российский товар некачественным
- 15-29 лет подобные товары были лучше
- При поломке сам сможет отремонтировать продукт
- Считает, некоторые функции бесполезны и вытягивают деньги



Вадим, 40 лет

**ДЕЛАЕТ**

- Принимает решения после советов специалистов с работы
- Пишет негативные отзывы в соцсетях, не опробовав товар
- Сам ремонтирует товары и увеличивает срок службы

**ЧУВСТВУЕТ**

- Боится, что товар выйдет из строя во время гарантийного срока, а сервис заставит заплатить за ремонт под любым предлогом
- Не доверяет рекламе в СМИ и самим СМИ
- Неприязненно относится к призывам купить продукт

**Материалы по промежуточной аттестации учебной дисциплины**  
**«Сервисное обслуживание клиентов в страховой организации»**

Перечень вопросов для проведения дифференцированного зачета

1. Сервис — это:
2. Клиентоориентированность — это:
3. Роль клиентского сервиса:
4. Какие 2 составляющие сервиса существуют

5. Что относится к материальной составляющей сервиса
6. Что относится к персональной составляющей сервиса
7. Что такое знаки внимания
8. Что относится к положительным знакам внимания
9. Что относится к отрицательным знакам внимания
10. Что относится к нулевым знакам внимания
11. Что такое «эмоциональный банковский счет»
12. Что относится к психологическому игнорированию
13. Что относится к физическому игнорированию
14. Что такое стандарты сервиса:
15. Время ожидания - это
16. Время обслуживания — это
17. Что такое СУО
18. Какие показатели клиентского сервиса обычно включены в KPI
19. Какие требования предъявляются к внешнему виду сотрудников фронт-линии банка
20. Какие требования предъявляются к рабочему месту сотрудника фронт-линии

**Материалы по текущей аттестации учебной дисциплины**  
**«Маркетинг в страховании»**

**Практическая работа № 1. Определение емкости рынка и доли рынка**

Рассчитать емкость рынка некоего товара по следующим данным: численность потребителей в сегменте – 857 тыс. чел.; уровень потребления на душу населения в базисном году составил 80 ед. в год; поправка на эластичность спроса составляет сокращение в 2 ед. на 1% роста цен (по прогнозу в текущем году цены вырастут на 3%).

Решение задачи: Емкость рынка в рассматриваемом случае будет определяться по формуле:  $E_p = П * (Уп + Кэл * Ц\%)$ ,

где: П – численность потребителей в сегменте;

Уп – уровень потребления на душу населения в базисном году, ед. на душу населения;

Кэл – эластичность в натуральных единицах на 1% изменения цен;

Ц% - процентное изменение цен на товар.

---

**Задача № 2 (расчет емкости и доли рынка)**

ЧМП «Интерпром» изготавливает декоративные решетки, металлические двери, сейфы и др. металлоконструкции для реализации на рынке города. На рынке действуют три фирмы. Перед предприятием стоит вопрос выбора стратегии поведения. Предприятие является финансово устойчивым и поэтому не стремится преследовать лидера, а для его

атаки неизвестны объемы реализации и емкость рынка. Тем не менее, известно, что за 2016 год ЧМП «Интерпром» было реализовано продукции на 133 тыс. руб.; фирмой, которая является вторая на рынке – на 140 тыс. руб.; доля рынка, которую контролирует лидер, составляет 45%.

Определить емкость рынка металлоизделий, доли рынка фирм, а также объемы реализации продукции фирмы-лидера.

Решение задачи:

---

Задача № 3 (расчет доли рынка)

Правительство планирует в текущем году позволить создание дополнительных совместных предприятий по производству оборудования для машиностроительной отрасли. Какую долю рынка потеряет страна, если сейчас функционирует 16 предприятий, 5 из которых созданы с участием иностранного капитала, а планируемое число вновь создаваемых предприятий – 2.

Решение задачи:

---

Задание № 4. Рассчитать емкость рынка некоего товара по следующим данным: численность потребителей в сегменте – 954 тыс. чел.; уровень потребления на душу населения в базисном году составил 70 ед. в год; поправка на эластичность спроса составляет сокращение в 2 ед. на 1% роста цен (по прогнозу в текущем году цены вырастут на 3%).

Решение задачи:

---

Задача № 5. Правительство планирует в текущем году позволить создание дополнительных совместных предприятий по производству оборудования для машиностроительной отрасли. Какую долю рынка потеряет страна, если сейчас функционирует 23 предприятия, 7 из которых созданы с участием иностранного капитала, а планируемое число вновь создаваемых предприятий – 3.

Решение задачи:

---

Задание 6. Используя табл. 1, рассчитайте доли рынка, относительные доли рынка и темпы роста рынка каждой товарной группы относительно всех продаж компании «Алгос» (анализируемый год 2014 г.)

Продукция	Продажи за 2015 г., кг	Доля рынка за 2015 г.	Продажи за 2016 г., кг	Доля рынка за 2016г.	Темп роста рынка
1. Вареные колбасы	400 000		515 000		
2. Копченые колбасы	260 500		271 900		
3. Деликатесы	180 000		264 200		

### Практическая работа № 3 Сегментация потребителей

Задание № 1: Определить потребности и товары, их удовлетворяющие, по следующим критериям:

Заполните таблицу:

Таблица 2

Потребность	Товар			
	16–23 лет	25–35 лет	35–45 лет	старше 50 лет
1.				
2.				
3.				
	малоимущие		средний доход	
1.				
2.				
3.				
	женщины		мужчины	
1.				
2.				
3.				
	холостые		молодая семья	
1.				
2.				
			большая семья со стажем	
1.				
2.				

3.			
----	--	--	--

Задание № 2. Приведите примеры потребностей, удовлетворяемых с различной частотой. Укажите товары, удовлетворяющие эти потребности.

а) потребность, удовлетворяемая ежедневно:

---



---

б) потребность, удовлетворяемая один раз в неделю:

---



---

в) потребность, удовлетворяемая один раз в месяц:

---



---

г) потребность, удовлетворяемая один раз в год:

---



---

д) потребность, удовлетворяемая один раз в 5 лет; в 10 лет:

---



---

е) потребность, удовлетворяемая чрезвычайно редко:

---



---

Задание № 3. Определить 5 типов потребителей, классифицировав их по следующим характеристикам:

- пол:

---



---

- возраст:

---



---

- доход:

---



---

- профессиональный статус:

---



---

- семейное положение:

---



---

- место проживания:

Задание № 4. Проанализировать поведение потребителей при совершении покупок различных видов товаров, заполнить таблицу:

Виды товаров	Наименование товара	Потребность	Предпочтения	Важность покупки
Продукты питания				
Одежда, обувь				
Бытовая техника				
Свой пример				

Задание № 5: Заполните блок-схему (рис. 1), включив в нее соответствующие этапы:

1. Исследование поведения покупателей;
2. Исследование предполагаемой реакции на введение нового товара;
3. Определение емкости рынка и (или) отдельных его сегментов;
4. Изучение деятельности конкурентов;
5. Прогноз сбыта товара.



Рис. 1. Схема анализа рынка сбыта фирмой

Задание № 6. Заполните в нужном порядке представленную блок-схему сегментационного подхода (рис. 2).

1. Выбор потребительского сегмента.
2. Создание соответствующего плана маркетинга.
3. Определение характеристик и требования потребителей в отношении товаров и услуг, предлагаемых компанией.
4. Разработка профилей групп потребителя.
5. Анализ сходства и различия потребителей.
6. Определение места предложения компании на рынке относительно конкуренции.

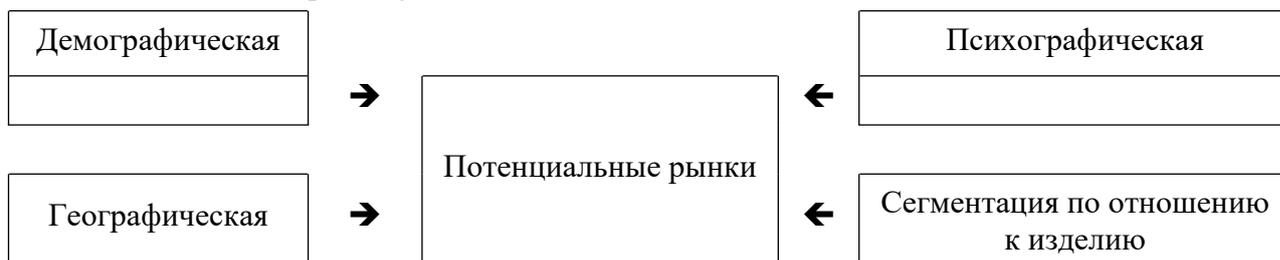


Рис. 2. Блок-схема сегментационного подхода

Задание № 7. Заполните схему сегментации рынка, используя приведенные ниже составляющие схемы (рис. 3):

1. Возраст.
2. Стиль жизни.
3. Регион.

4. Пол.
5. Личные качества (индивидуализм или групповая мотивация).
6. Уровень дохода.
7. Город или сельская местность.
8. Размер семьи.
9. Степень нуждаемости в продукте.
10. Плотность населения.
11. Профессия.
12. Численность населения.
13. Климат.
14. Поиск выгод при покупке изделия.



Устный зачет по теме 1 «Сущность и содержание маркетинга», 2 Маркетинговые исследования

Вопросы к зачету:

1. Маркетинг – понятие, сущность, роль в деятельности предприятия.
2. Сегментация и позиционирование как шаги по отбору целевого рынка
3. Субъекты маркетинга.
4. Окружающая среда маркетинга: характеристика микросреды
5. Окружающая среда маркетинга: характеристика макросреды
6. Понятие маркетинговых исследований
7. Цели маркетинговых исследований
8. Виды маркетинговых исследований
9. Задачи маркетинговых исследований
10. Процесс проведения маркетинговых исследований

Устный зачет по теме 3 «Формирование товарной политики организации»

Вопросы:

1. Определение товарная политика
2. Цели товарной политики
3. Виды товарной политики
4. Задачи товарной политики
5. Понятие «ассортимент»
6. Понятие « торговый ассортимент»
7. Понятие «промышленный ассортимент»
8. Принципы формирования ассортимента
9. Широта товарного ассортимента
10. Глубина товарного ассортимента
11. Услуга – понятие, характеристики

12. Понятие Жизненного цикла товара
13. Этапы Жизненного цикла товара
14. Характеристика этапов Жизненного цикла товара
15. Элементы окружения товара
16. Понятие «Упаковка»
17. Понятие «Марка»
18. Понятие «Бренд»
19. Понятие «Сервис»

Понятийный диктант по темам 3 «Ценовая политика организации», «Сбытовая политика организации», Система маркетинговых коммуникаций

Перечень вопросов:

1. Цена
2. Ценообразование
3. Стратегия премиального ценообразования (или «Снятия сливок»)
4. Стратегия ценового прорыва
5. Стратегия нейтрального ценообразования
6. Товародвижение
7. Транспортировка
8. Хранение
9. «Дробление»
10. Сортировка
11. Таргетинг
12. Посредники
13. Оптовые торговцы
14. Независимые розничные торговцы
15. Сетевые розничные структуры
16. Определение маркетинговых коммуникаций
17. Виды маркетинговых коммуникаций
18. Процесс маркетинговых коммуникаций
19. Виды рекламы

**Материалы по промежуточной аттестации учебной дисциплины**  
**«Маркетинг в страховании»**

Перечень  
вопросов для Дифференцированного зачета

Маркетинг – сущность, основные понятия и роль в деятельности предприятия

Концепции и принципы маркетинга

Функции и виды маркетинга.

Стратегии маркетинга

Рынок, конъюнктура рынка, емкость рынка, доля рынка

Субъекты маркетинга. Окружающая среда маркетинга: характеристика микросреды предприятия

Субъекты маркетинга. Окружающая среда маркетинга: характеристика макросреды предприятия

Перечень  
вопросов для Дифференцированного зачета

- SWOT-анализ – понятие, содержание
- Сегментация и позиционирование как шаги по отбору целевого рынка.
- Дифференцирование – понятие, особенности
- Маркетинговые исследования: понятие, виды, значение для предприятия
- Методы проведения маркетинговых исследований
- Товарная политика – сущность и содержание.
- Управление ассортиментом товаров
- Классификация товаров.
- Услуга – понятие, характеристики
- Многоуровневая модель товара
- Жизненный цикл товара – понятие, характеристика этапов.
- Основные рыночные стратегии предприятия
- Элементы окружения товара – упаковка, марка, бренд, сервис
- Ценовая политика – сущность, задачи и цели ценообразования. Виды цен.
- Стратегии и методы ценообразования
- Сбытовая политика – сущность и содержание
- Причины обращения к посредникам. Канал распределения товаров – функции и уровни
- Система маркетинговых коммуникаций – сущность и содержание.
- Рекламная деятельность – понятие, средства, каналы распространения. Рекламное обращение
- Связи с общественностью – сущность, принципы и направления.
- Стимулирование сбыта – понятие, приемы. Личные продажи

**Материалы по текущей аттестации учебной дисциплины**  
**«Анализ финансово-хозяйственной деятельности страховой**  
**организации»**

Практическое занятие №1 подготовка и аналитическая обработка информации

1. В предлагаемых таблицах рассчитать показатели, характеризующие финансовое состояние организации по следующим направлениям:
  - 1.1. Характеристика динамики и структуры активов предприятия (самостоятельно в Excel)
  - 1.2. Характеристика динамики и структуры пассивов предприятия (самостоятельно в Excel)
  - 1.3. Анализ ликвидности бухгалтерского баланса.
  - 1.4. Анализ достаточности источников финансирования для формирования запасов.

2. На основании полученных результатов сделать развернутые и обоснованные письменные выводы.

Вопросы для устного опроса по теме:

1. Содержание актива бухгалтерского баланса, основные виды группировок имущества организации
2. Содержание пассива бухгалтерского баланса, основные виды группировок источников финансирования имущества организации
3. Понятие структуры активов и пассивов организации. Основы расчета.
4. Понятие динамики активов и пассивов организации. Основы расчета
5. Ранжировать статьи активов и пассивов организации по их удельному весу.
6. Перечислить источники финансирования запасов.
7. Алгоритм определения достаточности источников финансирования
8. Перечислить критерии оценки ликвидности баланса

Таблица 1 – Аналитическая группировка и горизонтальный анализ статей актива баланса ПАО «Аэрофлот»

Наименование показателя	Дата на			Абсолютное отклонение, млрд.руб.		Темп роста		Темп прироста, %	
	31.12.--	31.12.--	31.12.--	гр.4-гр.3	гр.5-гр.4	гр.4/гр.3	гр.5/гр.4	гр.6/гр.3*100	гр.7/гр.4*100
1	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Имущество всего,	187,3	178,4	184,5	-8,9	6,1	1,0	1,0	-4,8	3,4
в том числе:									
1. Внеоборотные активы	73,0	73,4	49,9	0,4	-23,5	1,0	-0,7	0,5	-32
1.1.Основные средства	11,5	10,7	11,1	-0,8	0,4	0,9	1,0	-7,0	3,7
1.2.Финансовые вложения	14,0	12,1	18,5	-1,9	6,4	0,9	1,5	-13,0	52,9
1.3.Дебиторская задолженность через 12 месяцев	41,6	40,3	10,6	-1,3	-29,7	1,0	0,3	-3,1	-73,7
2. Оборотные активы	114,3	104,9	134,6	-9,4	29,7	0,9	1,3	-8,2	28,3
2.1.Запасы	7,1	6,3	7,2	-0,8	0,9	0,9	1,1	-11,2	14,3
2.2.Дебиторская задолженность менее 12 месяцев	74,0	70,2	92,2	-3,8	22,0	0,9	1,3	-5,1	31,3
2.3.Денежные средства	28,9	26,2	34,1	-2,7	7,9	0,9	1,3	-9,3	30,2
2.3.1. р/счёт	7,1	1,4	2,2	-5,7	0,8	0,2	1,6	-80,3	57,1
2.3.2. валютные счета	4,2	2,0	1,6	-2,2	-0,4	0,5	0,8	-52,4	-2,0

Практическое занятие №5 Расчет и анализ показателей финансовой устойчивости

Практическое задание:

1. В предлагаемых таблицах по данным Отчета о финансовых результатах рассчитать показатели, характеризующие эффективность деятельности организации по следующим направлениям:

- 1.1. Динамика и структура финансового результата деятельности организации.
- 1.2. Коэффициентный анализ финансового результата (расчет показателей рентабельности).

2. На основании полученных результатов сделать развернутые и обоснованные письменные выводы.

Вопросы для устного опроса

1. Дать определения финансового результата
2. Перечислить виды прибыли (убытка), алгоритм расчета
3. Алгоритм расчета разных показателей рентабельности
4. Перечислить и оценить факторы, влияющие на финансовые результаты деятельности

Таблица 1 - Анализ динамики и структуры финансового результата предприятия

Наименование показателя	Значение		Абсолютное отклонение	Темп роста
	За предыдущий период	За отчетный период		
А	1	2	3	4
Выручка от продажи	27 212 895	26 302 722		
Себестоимость	(18 391 767)	(17 202 518)		
Валовая прибыль	8 821 128	9 100 204		
Коммерческие расходы	(2 376 710)	(2 581 868)		
Управленческие расходы	(2 901 361)	(1 859 434)		
Прибыль от продаж	3 543 057	4 658 902		
Доходы от участия в других организациях	3 303 805	3 805		
Проценты к получению	440 894	476 931		
Проценты к уплате	(1 429 671)	(1 379 662)		
Прочие доходы	3 077 394	1 409 520		
Прочие расходы	(1 263 107)	(1 141 683)		
Прибыль до налогообложения	7 155 317	(1 096 676)		
Текущий налог на прибыль	(749 722)	104 554		
Чистая прибыль (убыток)	6 428 932	(992 733)		

Таблица 2 - Показатели рентабельности (коэффициентный анализ)

Наименование показателя	Расчет, значение		Изменения	
	На начало года	На конец года	Абсолютное изменение	Темп роста
Рентабельность продаж	0,20	0,18	-0,02	
Экономическая рентабельность	0,05	0,045	- 0,005	
Рентабельность собственного капитала	0,10	0,09	-0,01	
Рентабельность заемного капитала	0,11	0,10	-0,01	
Коэффициент устойчивости экономического роста	0,05	0,06		

**Материалы по промежуточной аттестации учебной дисциплины**  
**«Анализ финансово-хозяйственной деятельности страховой организации»**

Перечень теоретических вопросов для ДЗ

1. Понятие анализа финансово-хозяйственной деятельности. Задачи, виды АФХД.

1. Понятие анализа финансово-хозяйственной деятельности. Методы анализа.

1. Анализ структуры и динамики имущества (активов) предприятия: цель, задачи.

1. Анализ структуры и динамики источников формирования имущества (пассивов) предприятия: цель, задачи

1. Трансформация бухгалтерского баланса для оценки балансового равновесия (ликвидности баланса).

1. Понятие собственного оборотного капитала, порядок его расчета.

1. Характеристика достаточности источников финансирования для формирования запасов.

1. Понятие финансовой устойчивости предприятия.

1. Понятие ликвидности и платежеспособности предприятия.

1. Сравнительная характеристика дебиторской и кредиторской задолженности, возможности анализа и аналитические выводы.

1. Понятие эффективности деятельности, деловой активности предприятия.

1. Понятие деловой активности предприятия.

Перечень практических заданий для ДЗ

2. Методом цепных подстановок оцените размер влияния каждого фактора на результирующий показатель

2. Методом абсолютных разниц оцените размер влияния каждого фактора на результирующий показатель

2. По данным бухгалтерского баланса проанализировать структуру и динамику имущества, сформулировать выводы

2. По данным бухгалтерского баланса проанализировать структуру и динамику пассивов предприятия, сформулировать выводы.

2. По данным бухгалтерского баланса оценить балансовое равновесие

2. По данным бухгалтерского баланса рассчитать показатели собственного оборотного капитала и чистого оборотного капитала, сделать выводы по их динамике

2. По данным бухгалтерского баланса рассчитать размер нормальных источников финансирования запасов и коэффициент обеспеченности запасов источниками финансирования

2. По данным бухгалтерского баланса рассчитать показатели финансовой устойчивости и сделать обоснованные выводы

2. По данным бухгалтерского баланса рассчитать показатели ликвидности и платежеспособности, сделать обоснованные выводы

2. По данным бухгалтерской отчетности сравнить дебиторскую и кредиторскую задолженность в абсолютных значениях, рассчитать и сравнить показатели оборачиваемости и соотношения дебиторской и кредиторской задолженностей, сделать выводы

2. По данным бухгалтерской отчетности рассчитать общие показатели оборачиваемости, сделать выводы по значениям и изменениям рассчитанных показателей.

2. По данным бухгалтерской отчетности рассчитать частные показатели (коэффициенты) оборачиваемости, сделать

выводы по значениям и изменениям рассчитанных показателей.

1. Перечислить основные оценочные показатели хозяйственной деятельности предприятия при оценке деловой активности охарактеризовать взаимосвязь между ними.

2. По данным бухгалтерской отчетности определить основные оценочные показатели хозяйственной деятельности предприятия при оценке деловой активности, рассчитать их темпы роста и представить их соотношение и взаимосвязь, сделать выводы

1. Понятие чистых активов, порядок расчета и анализа чистых активов.

2. По данным бухгалтерской отчетности определить размер чистых активов и проанализировать их. Сделать выводы о направлениях влияния имущества и источников финансирования на размер чистых активов

1. Понятие финансовых результатов деятельности предприятия. Виды прибыли по Отчету о финансовых результатах

2. По данным бухгалтерской отчетности охарактеризовать финансовые результаты деятельности, провести анализ структуры отчета о финансовых результатах (вертикальный анализ). Сделать выводы по результатам анализа

1. Понятие финансовых результатов деятельности предприятия. Порядок расчета чистой прибыли по Отчету о финансовых результатах.

2. По данным бухгалтерской отчетности охарактеризовать финансовые результаты деятельности, провести анализ динамики отчета о финансовых результатах (горизонтальный анализ). Сделать выводы по результатам анализа.

1. Понятие финансовых результатов деятельности предприятия. Порядок расчета прибыли до налогообложения по Отчету о финансовых результатах.

2. По данным бухгалтерской отчетности определить финансовые результаты деятельности, провести анализ рентабельности деятельности предприятия. Сделать выводы по результатам анализа

1. Общая характеристика денежных потоков. Потоки по текущей деятельности.

2. По данным бухгалтерской отчетности провести анализ структуры и динамики денежных потоков предприятия, сделать соответствующие выводы

1. Общая характеристика денежных потоков. Потоки по инвестиционной и финансовой деятельности.

2. По данным бухгалтерской отчетности провести коэффициентный анализ денежных потоков предприятия, сделать соответствующие выводы

1. Понятие методики финансового анализа. Характеристика методики оценки заемщика кредитными учреждениями.

2. По данным бухгалтерской отчетности рассчитать наиболее значимые показатели оценки заемщика кредитными учреждениями и сделать выводы по возможности предоставления кредитных средств.

1. Понятие методики финансового анализа. Характеристика методики оценки банкротства предприятия.

2. По данным бухгалтерской отчетности рассчитать показатели оценки банкротства предприятия и сделать соответствующие выводы.

1. Порядок проведения анализа финансового состояния кредитных учреждений.

2. По данным бухгалтерской отчетности рассчитать наиболее значимые показатели

оценки финансового состояния кредитного учреждения, сделать обоснованные выводы

**Материалы по текущей аттестации учебной дисциплины**  
**«Каналы продаж страховых продуктов»**

**Выполнение практической работы №2.** Выбор сочетающихся между собой страховых и банковских продуктов. Обучение сотрудников банка информации о страховых продуктах, распространяемых через банковскую систему

Задание 1. Подобрать к банковским продуктам соответствующие страховые продукты.

Кредитная карта	Защита средств на карте при, потери её или списание средств не владельцем карты.
Потребительский кредит	Защита здоровья клиента.
Автокредит	Предложить клиенту застраховаться: КАСКО, ОСАГО
Ипотека	Защита здоровья клиента, а также защита кредита от непредвиденных обстоятельств.

Вывод:

Таким образом, для каждой услуги банка есть свои продукты страхования для защиты рисков банка от непредвиденных ситуаций, не зависящих от банка.

Задание 2. Реализовывать технологии банковских продаж в соответствии с условными данными (по вариантам);

Обучающемуся необходимо:

1. Реализовать технологию банковских продаж, формируя навык:

- 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;

2. Осуществить все этапы продажи страхового продукта при реализации технологии банковских продаж:

- формировать клиентскую базу;
- установить контакт с клиентом;
- выявить потребности клиента в страховании с целью защиты его от разных рисков, связанных с приобретением банковского продукта;
- подобрать клиенту основной страховой продукт, связанный с его банковским продуктом;

- подготовить предложение клиенту в виде презентации, которая включает в себя:

а) характеристику страховой компании с учетом ее финансовых показателей

б) характеристику основного связанного страхового продукта по следующим параметрам:

- Название страхового продукта
- Объем страхового покрытия по составу рисков
- Объем страхового покрытия по страховой сумме
- Размер страховой премии и порядок формирования цены

- Размер и порядок выплаты страхового возмещения
- Документы, необходимые для заключения договора страхования
- Порядок оформления договора страхования
- Порядок и способы оплаты страховой премии
- Порядок урегулирования страховых случаев
- Преимущества клиента при приобретении страхового продукта
- в) характеристику дополнительного страхового продукта по следующим параметрам:
- Название дополнительного страхового продукта (кросс-продажа)
- Объем страхового покрытия по составу рисков
- Объем страхового покрытия по страховой сумме
- Размер страховой премии и порядок формирования цены
- Размер и порядок выплаты страхового возмещения
- Документы, необходимые для заключения договора страхования
- Порядок оформления договора страхования
- Порядок и способы оплаты страховой премии
- Порядок урегулирования страховых случаев
- Преимущества клиента при приобретении страхового продукта
  - подготовить возможные варианты для преодоления возражений клиента (через присоединение, аргументацию и мотивацию);
  - осуществить продажу страхового продукта, учитывая специфику технологии банковских продаж;
  - выбрать и предложить клиенту дополнительный страховой продукт в виде кросс-продажи с учетом его индивидуальных и профессиональных особенностей или увлечений.

Слушатель должен осуществить следующие действия:

- осуществить подбор необходимой клиенту продуктовой линейки в соответствие с условными данными задания;
- подготовить презентацию и речь с комментариями к ней;
- аргументировать выбор связанного страхового продукта;
- дать краткую характеристику заданной страховой организации;
- описать выбранный страховой продукт заданной страховой организации;
- реконструировать действия продавца на каждом этапе продажи, учитывая правила общения и коммуникаций с клиентом;
- осуществить продажу страхового продукта с использованием банковской технологии продаж;
- осуществить кросс-продажу.

Инструкция по подготовке презентации и речи выступления

Подготовить презентацию (7-8 слайдов) продажи страхового продукта с максимальной защитой от всех рисков, которая должна состоять из следующих разделов:

- титульный лист
- заданные условия (вариант задания, ситуационная задача)
- описание всех этапов продажи;
- характеристика страховой компании
- характеристика основного связанного страхового продукта
- описание преимуществ целевой аудитории для выбранного продукта;
- характеристика дополнительного страхового продукта (кросс-продажи):

подготовительный этап:

- подготовка к встрече (выявление рода деятельности клиента, его увлечений, индивидуальных и профессиональных особенностей, имущественных интересов)
  - подготовка сценария предстоящей встречи с возможными вопросами, которые могут возникнуть в процессе беседы, и вариантами ответа на них
  - выбор рекламных материалов и документов, необходимых для проведения переговоров с клиентом и заключения с ним договора страхования
- этап проведения переговоров и встречи с клиентом:

- проведение встречи с клиентом: приветствие, представление, установление контакта, начало деловой беседы, выявление потребностей клиента, переход к деловым предложениям
- выдвинуть и обосновать аргументированное предложение по защите имущественных интересов клиента от всех рисков
- оценить предложение с точки зрения эффективности путем сопоставления затрат на страхование и экономической выгоды от страхования
- преодолеть типичные возражения клиента, применив технику работы с возражениями этап осуществления продажи и завершения сделки:
- выбрать наилучшую программу страхования в соответствии с потребностями страхователя
- подготовить предложение клиенту по выбранным страховым продуктам и описать их преимущества
- осуществить продажу страхового продукта
- осуществить кросс-продажу

#### Варианты заданий

Вариант	Условные данные	Банковский продукт	Страховая компания
1	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта - ипотечного кредита для покупки квартиры на рынке вторичного жилья. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Ипотечный кредит на покупку квартиры	СОГАЗ
2	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита на ремонт квартиры. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на ремонт квартиры)	РОСГОССТРАХ
3	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – дебетовой карты. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Дебетовая карта	АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ
4	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита для путешествия за границу. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на путешествие за границу)	САО «ВСК»
5	В банк обратился клиент для открытия банковского вклада. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Банковский вклад	КАПИТАЛ ЛАЙФ
6	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – кредитной карты. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Кредитная карта	АБСОЛЮТ СТРАХОВАНИЕ

7	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита для покупки бытовой техники. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на покупку бытовой техники)	ИНГОССТРАХ
8	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта - ипотечного кредита для покупки квартиры на рынке вторичного жилья. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Ипотечный кредит на покупку квартиры	РЕСО-ГАРАНТИЯ
9	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита на ремонт квартиры. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на ремонт квартиры)	РЕНЕССАНС СТРАХОВАНИЕ
10	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – дебетовой карты. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Дебетовая карта	СОГЛАСИЕ
11	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита для путешествия за границу. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на путешествие за границу)	ЮГОРИЯ
12	В банк обратился клиент для открытия банковского вклада. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Банковский вклад	ЭНЕРГОГАРАНТ
13	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – кредитной карты. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Кредитная карта	ГАЙДЕ
14	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита для покупки бытовой техники. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на покупку бытовой техники)	ТИНЬКОФФ СТРАХОВАНИЕ
15	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта - ипотечного кредита для покупки квартиры на рынке вторичного жилья. Необходимо подобрать клиенту	Ипотечный кредит на покупку квартиры	АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ ЖИЗНЬ

	страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.		
16	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита на ремонт квартиры. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на ремонт квартиры)	ЮЖУРАЛ АСКО
17	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – дебетовой карты. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Дебетовая карта	«МАКС»
18	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита для путешествия за границу. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на путешествие за границу)	РУССКИЙ СТАНДАРТ СТРАХОВАНИЕ
19	В банк обратился клиент для открытия банковского вклада. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Банковский вклад	АСКО-СТРАХОВАНИЕ
20	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – кредитной карты. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Кредитная карта	СК КАРДИФ
21	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита для покупки бытовой техники. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на покупку бытовой техники)	СБЕРСТРАХОВАНИЕ
22	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта - ипотечного кредита для покупки квартиры на рынке вторичного жилья. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Ипотечный кредит на покупку квартиры	ЗЕТТА СТРАХОВАНИЕ
23	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита на ремонт квартиры. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на ремонт квартиры)	СК СОГАЗ ЖИЗНЬ
24	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – дебетовой карты.	Дебетовая карта	СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ

	Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.		ЖИЗНИ
25	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита для путешествия за границу. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на путешествие за границу)	РСХБ СТРАХОВАНИЕ
26	В банк обратился клиент для открытия банковского вклада. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Банковский вклад	СОВКОМБАНК СТРАХОВАНИЕ
27	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – кредитной карты. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Кредитная карта	АЛЬЯНС
28	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита для покупки бытовой техники. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на покупку бытовой техники)	ХОУМ КРЕДИТ СТРАХОВАНИЕ
29	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта - ипотечного кредита для покупки квартиры на рынке вторичного жилья. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Ипотечный кредит на покупку квартиры	ТАЛИСМАН
30	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита на ремонт квартиры. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на ремонт квартиры)	ПАРИ
31	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – дебетовой карты. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Дебетовая карта	РОСБАНК СТРАХОВАНИЕ
32	В банк обратился клиент для приобретения банковского продукта – потреб. кредита для путешествия за границу. Необходимо подобрать клиенту страховой продукт, сочетающийся с банковским продуктом, чтобы обеспечить защиту от всех возможных рисков.	Потребительский кредит (на путешествие за границу)	ООО СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «ГЕЛИОС»

Практическая работа № 9 по ведению телефонных переговоров с клиентами  
 Задание 1. На основе скриптов отработать технологию «работа с возражениями»; реализовать технологию телефонных продаж, работая в малых группах.

Скрипты - примеры ответов на типичные возражения клиентов по телефону:

Возражение	Присоединение	Аргументация
Откуда у Вас мой телефон?	И.И., Я общаюсь с большим количеством людей и, возможно, кто-то из клиентов порекомендовал вас, как человека, которому могут быть интересны наши программы.	И.И., эти программы позволяют защитить семью и имущество в непредвиденных ситуациях. О том, как это работает, предлагаю обсудить при личной встрече.
Это страховка?	Совершенно верно, речь идет о финансовых инструментах защиты капитала.	Эти современные программы позволяют защитить семью и имущество в непредвиденных ситуациях. Выгоды этих программ, предлагаю обсудить при личной встрече.
Пришлите информацию по факсу/ электронной почте.	Я рад(а), что программы вызывают у Вас интерес, И.И.	И вместе с тем, программы подбираются индивидуально для каждого клиента. Чтобы сделать конкретное предложение, которое будет интересно и выгодно именно Вам я и предлагаю встретиться.
	И.И., я с удовольствием это сделал(а) бы, но у меня более 100 страниц текста.	Понять, что будет интересно и выгодно именно Вам, мы сможем при личной встрече.
О чем пойдет речь? Что за программы? Расскажите по телефону	1. И.И. мне приятна Ваша заинтересованность. 2. И.И., я вижу, что Вы цените конкретику. 3. И.И., я понимаю Ваше желание с экономить время...	И при этом, я уверен, что Вы как руководитель цените качественный сервис и индивидуальный подход. Именно поэтому, И.И., я и предлагаю встречу, в ходе которой, я расскажу, чем услуги ЭРГО будут интересны и выгодны именно Вам.  Однако 15-ти минутная встреча будет для Вас более информативной и полезной, чем телефонный разговор, так как я смогу использовать наглядные материалы, и буду готов сделать Вам конкретное и выгодное предложение.  И.И., я уверен, что Вы профессионал в своем деле. Именно поэтому, чтобы мне сделать свою работу профессионально по отношению к Вам нам и необходимо встретиться.
Я уже застрахован	1. И.И., очень приятно, что Вы уже думаете о завтрашнем дне... 2. Очень приятно общаться с человеком, который понимает важность страхования.	Тем более есть смысл встретиться, мы с вами вместе посмотрим, как наши программы смогут выгодно дополнить то, что у Вас уже есть.  И.И. вы наверняка слышали, что на сегодняшний день, более 160 видов страхования. Понять, что будет интересно именно Вам мы сможем только при личной встрече.
Я не доверяю страховым компаниям	И.И., разделяю Ваши сомнения	И в то же время многие наши клиенты перешли в Эрго именно по этой причине: искали компанию, которой можно доверять. Поэтому я готов с Вами встретиться и рассказать о надежности и стабильности нашей компании
Перезвоните мне через полгода	И.И., конечно же, я перезвоню Вам через полгода и, возможно, мы с Вами встретимся	Однако, согласитесь, что мы оба будем чувствовать себя скверно, если за это время произойдет страховой случай
Я занят / У меня нет времени	1. И.И., приятно общаться с деловым человеком... 2. И.И., понимаю Вас, сам(а) работаю в очень напряженном графике	Именно поэтому, я и звоню Вам заранее, чтобы спланировать встречу на удобное для нас обоих время. Давайте посмотрим на следующей неделе...  И вместе с тем, представьте себе на одной чаше весов 15 минут времени, а на другой возможность узнать, как можно защитить свою семью и имущество в непредвиденных ситуациях
Вы мало известны. Я не слышал о Вашей Компании.	И.И., я понимаю Вашу реакцию.	И при этом, согласитесь И.И., активная реклама-это показатель агрессивного завоевания рынка. И в

		этом процессе зачастую страдает качество. Поэтому, И.И., ЭРГО дорожит своими клиентами и предпочитает развиваться постепенно.
		И при этом, И.И., согласитесь, что представитель компании - самая лучшая реклама. Именно поэтому, я и предлагаю Вам встречу, чтобы познакомиться.
Нет свободных денег.	1. И.И., хорошо, что вы заговорили о финансах	Именно поэтому, нам с Вами и стоит встретиться, так как наши программы рассчитаны как раз на то, чтобы у Вас деньги были всегда, даже в непредвиденных ситуациях.
	2. И.И., я прекрасно Вас понимаю, я тоже всегда планирую свои расходы	И в то же время сама встреча не требует от Вас никаких вложений, при этом Вы сможете сами оценить все выгоды и преимущества наших программ

## Задание 2. Разработать памятку ведения телефонных переговоров с клиентами.

1. Грамотно вести телефонные переговоры должны уметь все сотрудники компании. А особенно важно это для секретарей. Поэтому следует ознакомиться с рядом правил, позволяющих с учетом деловой этики переговорить с потенциальными клиентами или партнерами по телефону. Они касаются содержания разговора, интонации и даже скорости произношения слов
2. Соблюдение существующих правил ведения делового общения по телефону не составляет труда. Но на практике о них многие забывают или сознательно пренебрегают рекомендациями. Этого делать не стоит, так как от обсуждений по телефону напрямую зависит репутация компании. Приведем основные правила телефонных переговоров в организациях.
3. Будьте компетентны, тактичны и доброжелательны. Задачей при переговорах является максимально быстрое решение проблемы или поиск ответа на вопрос. И правила этикета служат основой успешного диалога.
4. Вести беседу нужно спокойным голосом, чтобы она вызывала положительные эмоции. Правильный настрой влияет на состояние собеседника, а подчас от него зависит и итог переговоров, например, с партнерами по бизнесу.
5. Создайте во время разговора доверительную атмосферу. Вы должны стремиться к доверию со стороны собеседника. Когда этого удастся добиться, телефонные переговоры проходят значительно успешнее, нежели при «сухой» беседе.
6. Пользуйтесь экспрессией умело, не злоупотребляйте, но и не пренебрегайте. Вы должны заинтересовать собеседника, убедить его в своей правоте и настроить на дальнейший диалог. И в этом поможет экспрессивность.
7. Хорошими средствами внушения являются правильная интонация и даже тембр. Согласно мнению психологов, именно они несут до 40 процентов информации слушателю. Обращайте внимание также на интонацию собеседника, это поможет сделать выводы и увести диалог в нужном направлении.
8. Не перебивайте собеседника. Даже если он желает спорить с вами, начинает высказывать несправедливые обвинения и переходит на личности, не спешите отвечать ему тем же. Постарайтесь перевести телефонные переговоры на спокойный тон, признайте, что собеседник частично прав и попробуйте разобраться, почему он стал так общаться.
9. Доносите до собеседника аргументы максимально четко и ясно. Они должны быть краткими и по существу. Если у вас нет опыта в ведении переговоров по телефону, рекомендуем составить список тезисов на бумаге и опираться на них во время деловой беседы. Такой подход позволит вам сэкономить время и ничего не забыть во время важного диалога.
10. Помните, что при общении по телефону существующие недостатки речи усугубляются. При слишком быстром или очень медленном произношении слов воспринимать их становится проблематично, если не невозможно. Так что даже скорость речи играет большую роль. Четко произносите слова, в особенности это

касается чисел и имен собственных. Ряд названий населенных пунктов, имен и фамилий сложно воспринимаются на слух, поэтому их лучше произносить по слогам.

### Задание 3

Составить скрипт отработка технологии телефонных продаж по модели собственного контакт-центра. навыков осуществления «холодных» звонков (исходящих и входящих).

Секретарь – надежная броня любого руководителя, пробить которую порой бывает очень непросто. С какими возражениями, как правило, сталкиваются на данном этапе холодного звонка в компанию и какие контраргументы должны подсказать примеры скриптов:

1. «Нам не интересно». Если не интересно секретарю, то это еще не означает, что предложение не заинтересует руководителя. Сыграйте на этом, и попросите соединить с ЛПР.

2. «Мы уже работаем с другими компаниями». Не предлагайте отказаться от услуг другой компании и начать работать с вами – предложите сравнить условия сотрудничества.

3. «Нам ничего не нужно, у нас и так все есть». Действительно? Ваш потенциальный клиент уже приобрел все, что ему нужно, или израсходовал месячный бюджет? А может для компании сейчас не сезон и стоит набрать через пару тройку месяцев? Уточните все это, выяснив, действительно ли человек на том конце провода принимает такие решения.

4. «Пришлите информацию на электронную почту». Добейтесь разговора с руководителем за счет необходимости уточнения деталей прежде, чем коммерческое предложение будет направлено в компанию.

5. «Сам перезвонит». Не верьте! Уточните, когда и в какое время лучше перезвонить.

6. «У нас нет человека, который бы этим занимался». ЛПР занимается всем, если ему это выгодно – напомните о выгоде компании, и о возможном поощрении секретаря, которого непременно похвалят за столь полезный для компании звонок.

7. «Занят»/ «нет на месте» – добейтесь соединения с замом.

Устный зачет по теме 2 «Реализация технологии сетевых посреднических продаж страховых продуктов»

Перечень вопросов:

1. Понятие сетевых посредников: автосалоны.
2. Понятие сетевых посредников: почта,
3. Понятие сетевых посредников: банки,
4. Понятие сетевых посредников: туристические фирмы,
5. Понятие сетевых посредников: организации розничной торговли, загсы
6. Порядок разработки и реализации технологии продаж полисов через сетевых посредников
7. Страховой Продуктовый ряд для продажи через различных сетевых посредников

Понятийный диктант по Теме 4. Реализация технологии продаж полисов на рабочих местах:

1. Технология продаж на рабочих местах
2. Точка продаж
3. Холодные звонки
4. Теплые звонки
5. Колл-центр
6. Этапы телефонных продаж
7. Работа с возражениями по телефону

8. Этика телефонных переговоров
9. Слова-паразиты
10. Цель телефонного звонка.

**Материалы по промежуточной аттестации учебной дисциплины  
«Каналы продаж страховых продуктов»**

БИЛЕТ № 1

1. Комбинированный ипотечный договор страхования как вид банковского страхования
2. Интернет-страхование: понятие, этапы, возможности

БИЛЕТ № 2

1. Технологии прямых продаж в розничном страховании
2. Виды агентских сетей

БИЛЕТ № 3

1. Понятие банковского страхования.
2. Интернет-страхование: понятие, возможности, барьеры входа на рынок.

БИЛЕТ № 4

1. Технологии банковских продаж страховых продуктов
2. Программы обучения страховых агентов

БИЛЕТ № 5

1. Взаимосвязь страховых и банковских продуктов
2. Формы интернет-продаж страховых услуг в страховании

БИЛЕТ № 6

1. Этапы реализации технологии банковских продаж страховых продуктов
2. Наставничество. Этика взаимоотношений между руководителями и подчиненными

БИЛЕТ № 7

1. Формы банковских продаж: агентские соглашения, кооперация, финансовый супермаркет
2. Требования к системам online продаж страховых продуктов

БИЛЕТ № 8

1. Стратегии банковских продаж в сотрудничестве со страховыми компаниями
2. Виды страховых агентов

## БИЛЕТ № 9

1. Сущность технологии сетевых посреднических продаж страховых продуктов
2. Партнерские интернет-продажи: определение, особенности реализации.

## БИЛЕТ № 10

1. Понятие сетевых посредников и их виды
2. Понятие первичной и полной адаптации страховых агентов в компании

**Материалы по текущей аттестации учебной дисциплины**  
**«Организация продаж страховых продуктов»**

**Практическая работа № 5 по теме 2. Маркетинговые подходы к формированию**  
**клиентоориентированной модели розничных продаж.**

Инструкция для обучающихся: подготовить письменное обращение к клиенту с разными сценариями

**Вариант 1**

Руководство страховой компании ставит перед вами задачу увеличения розничных продаж за счет *перекрестных продаж*.

Используя принципы клиентоориентированности, подготовьте письменное обращение действующему клиенту в соответствии со стандартом обслуживания, принятого в страховой компании Росгосстрах, и предложите несколько вариантов страховых продуктов, которые, вероятнее всего будут пользоваться спросом у клиента.

**Вариант 2**

Руководство страховой компании ставит перед вами задачу увеличения розничных продаж за счет *привлечения новых клиентов*.

Используя принципы клиентоориентированности, подготовьте письменное обращение клиенту в соответствии со стандартом обслуживания, принятого в страховой компании Росгосстрах, и предложите несколько вариантов страховых продуктов, которые, пользуются спросом у клиентов.

При составлении письма следуйте следующим правилам клиентоориентированности, принятым в компании Росгосстрах:

1. Формируйте доверительные отношения, будьте вежливы и уважительны в обращении;
2. Формируйте заинтересованность в теме разговора
3. Формируйте у страхователя убеждение в том, что о нем заботятся, защищая от рисков

Используйте Образец письма клиенту:

*«Уважаемый, Иван Иванович!*

*Наша компания благодарит Вас за длительное сотрудничество и предлагает Вам заключить договор страхования Вашей дачи на специальных условиях, быстро и недорого. Специально для лояльных клиентов мы разработали несколько продуктов, которые защитят Ваш дом и имущество на очень выгодных условиях, разработанных специально для Вас.*

*Далее предлагается краткое описание продуктов...*

*Прошу сообщить о продукте, который Вас более всего заинтересовал для более детального обсуждения условия страхования по тел. ....*

*С уважением,  
 представитель компании Росгосстрах*

Петров Петр Иванович  
тел.»

### Практическая работа № 7

#### Формирование стратегии разработки страховых продуктов (по целевым клиентским сегментам).

Инструкция для обучающихся: внимательно прочитайте условие и решите ситуационные задачи:

1. Страховая компания рассматривает 3 альтернативных пути расширения своих маркетинговых возможностей в продуктовой стратегии:

- Стратегия проникновения на рынок;
- Стратегия развития рынка;
- Стратегия развития продукта (услуги);

Соотнесите данные стратегии со следующими характеристиками и отразите их принадлежность в таблице:

<b>Характеристики</b>	<b>Стратегии</b>
1. Изменения в предлагаемом ассортименте продуктов не произошли, однако увеличение объема сбыта стало возможным благодаря улучшению рекламы, увеличению числа точек продаж и снижению цен.	Стратегия развития рынка; Стратегия развития продукта (услуги);
2. Продукт остался тем же, но предприняты шаги для выхода на ранее не охваченный рынок.	Стратегия проникновения на рынок;
3. Требуется разработка новых продуктов и реализация их на новых рынках.	Стратегия проникновения на рынок; Стратегия развития продукта (услуги);
4. Продукт меняется, но продается на существующем рынке	Стратегия развития продукта (услуги);
5. Страховка выезжающих за рубеж стала позиционироваться как стандартный «коробочный» продукт.	Стратегия развития продукта (услуги);
6. Компания наряду с полисом КАСКО предлагает теперь полис ДМС.	Стратегия развития рынка; Стратегия развития продукта (услуги);
7. Полис продается сейчас благодаря наличию в нем стандартного набора рисков.	Стратегия развития продукта (услуги);
8. Страховая компания, специализирующаяся на розничном страховании, теперь имеет доп. офисы в трех регионах.	Стратегия проникновения на рынок; Стратегия развития рынка;

2. Разработать маркетинговую клиентоориентированную продуктовую стратегию для целевых клиентских сегментов. Определите страховые продукты, предназначенные для определенного целевого клиентского сегмента

<b>Целевой клиентский сегмент</b>	<b>Страховые продукты</b>
АВТОВЛАДЕЛЬЦЫ	ОСАГО, КАСКО, ЗЕЛЕНАЯ КАРТА, ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ, АВТО НС

ВЛАДЕЛЬЦЫ НЕДВИЖИМОСТИ	СТРАХОВАНИЕ КВАРТИР, СТРАХОВАНИЕ СТРОЕНИЙ, СТРАХОВАНИЕ ДОМАШНЕГО ИМУЩЕСТВА, СТРАХОВАНИЕ ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ВЛАДЕЛЬЦЕВ НЕДВИЖИМОСТИ
СПОРТСМЕНЫ	СТРАХОВАНИЕ ОТ НС, ДМС, СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ
ТУРИСТЫ	ВЗР, СТРАХОВАНИЕ ОТ НС, ДМС
ФИЗ. ЛИЦА, ПОЛЬЗУЮЩИЕСЯ МЕДИЦИНСКИМИ УСЛУГАМИ	ДМС, ВТОРОЕ МЕДИЦИНСКОЕ МНЕНИЕ. ТЕЛЕМЕДИЦИНА, МЕЖДУНАРОДНАЯ МЕДИЦИНА
ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ	СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ, СТРАХОВАНИЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИХ РИСКОВ
ПЕНСИОНЕРЫ	СТРАХОВАНИЕ ОТ НС, ДМС, СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ, РИТУАЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ
ДЕТИ	СТРАХОВАНИЕ ОТ НС, ДМС. НАКОПИТЕЛЬНОЕ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ

Практическая работа № 10 Порядок расчета бюджета продаж.

Инструкция для обучающихся: внимательно прочитайте условие и выполните задания

Задание 1. Составьте оперативный план по объему собираемой страховой премии всей инфраструктурой страховой компании на текущий год и отразите в таблице при следующих ежемесячных показателях:

- В среднем производительность 1 агента 10000 руб. страховой премии
- В среднем производительность 1 брокера 100000 руб. страховой премии
- В среднем производительность 1 СО 150000 руб. страховой премии
- В среднем производительность 1 МО 120000 руб. страховой премии

Инфраструктура страховой компании: (вариант 1)

Страховая компания обладает следующей инфраструктурой:

Страховые агенты – 500 чел.

Страховые брокеры – 10

Стационарные офисы (СО) – 20

Мобильные офисы (МО) – 25

(вариант 2)

Страховая компания обладает следующей инфраструктурой:

Страховые агенты – 200 чел.

Страховые брокеры – 20

Стационарные офисы (СО) – 15

Мобильные офисы (МО) – 2

Вариант 1.

	Инфраструктура	План по сбору страховой премии , руб.
1	Страховые агенты	5 млн.

2	Страховые брокеры	1 млн.
3	Стационарные офисы	3 млн.
4	Мобильные офисы	3 млн.
	ИТОГО	12 млн.

Вариант 2

	Инфраструктура	План по сбору страховой премии, руб.
1	Страховые агенты	2 млн.
2	Страховые брокеры	2 млн.
3	Стационарные офисы	2,25 млн.
4	Мобильные офисы	0,24 млн.
	ИТОГО	6,49 млн.

2. Устный зачет по теме 1. Анализ основных показателей страхового рынка.Перспективы развития страхового рынка.

Перечень вопросов для устного зачета:

1. Понятие страхового рынка и его участников.
2. Место розничных продаж в страховой компании
3. Содержание процесса продаж и проблемы в сфере розничных продаж
4. Методы экспресс-анализа рынка розничного страхования и выявление перспектив его развития.
5. Рейтинг топ-10 страховых компаний на страховом рынке РФ по объему сборов страховой премии за предшествующий отчетный период.
6. Основные показатели деятельности страхового рынка.
7. Источники информации для анализа деятельности страхового рынка.
8. Порядок анализа основных показателей деятельности страхового рынка.
9. Анализ страховых премий по личному страхованию
10. Анализ страховых премий по имущественному страхованию
11. Анализ страховых премий по страхованию ответственности
12. Анализ страховых выплат по личному страхованию
13. Анализ страховых выплат по имущественному страхованию
14. Анализ страховых выплат по страхованию ответственности

Практическая работа № 1 Контроль исполнения плана продаж и разработка мер, стимулирующих его исполнение

Инструкция для обучающихся: Внимательно прочитайте условия заданий. В результате выполнения заданий необходимо провести контроль исполнения плана продаж и предложить адекватные меры для его выполнения;

Задание 1. Проанализируйте показатели деятельности страховой компании по плановым и фактическим показателям продаж по отраслям. Рассчитайте показатели выполнения плана продаж и отразите в таблице; разработайте меры, стимулирующие его выполнение (не менее 3-х).

№	Показатели продаж	План, тыс руб	Факт, тыс руб.	Выполнение плана, %
1	Премии по Автострахованию	3950	4569	116
2	Премии по Имущественному страхованию	36900	29875	81

3	Премии по Личному страхованию	1260	1590	127
---	-------------------------------	------	------	-----

Задание 2. Предложить меры, стимулирующие выполнение плана продаж:

1. Повысить размер комиссионного вознаграждения агентам
2. Провести дополнительное продуктивное обучение и обучение по технологиям продаж
3. Провести маркетинговые мероприятия по продвижению продуктов на рынок

Задание 3. Рассчитать показатели выполнения плана продаж по видам страхования

Вид страхования	Факт, тыс.руб	План, тыс.руб	Выполнение плана %	Сумма недобора
Страхование имущества юридических лиц от огневых и иных рисков	59 401	67 170	88,4%	7 769
Добровольное медицинское страхование	43 851	50 602	86,7%	6 751
Страхование автокаско	18 794	20 768	90,5%	1 974
Страхование строительно-монтажных рисков (включая страхование ответственности)	8 424	11 288	74,6%	2 864
ОСАГО	9 597	11 323	84,8%	1 726
Страхование от несчастных случаев	11 058	11 915	92,8%	857
Страхование сельскохозяйственных рисков	2 820	3 113	90,6%	293
Страхование грузов	13 626	13 644	99,9%	18
Страхование авиационных рисков (имущественное + ответственности)	3 739	4 628	80,8%	889
Страхование водного транспорта (имущественное + ответственности)	4 106	4 135	99,3%	29
Страхование финансовых рисков	1 861	2 222	83,8%	361
Страхование жизни	4 026	5 383	74,8%	1 357
Страхование космических рисков (имущественное + ответственности)	2 139	652	328,1%	
Страхование ответственности предприятий - источников повышенной опасности	1 489	2 764	53,9%	1 275
Страхование выезжающих за рубеж	955	1 088	87,8%	133
Страхование ответственности грузоперевозчиков	1 222	1 105	110,6%	
Добровольное страхование автогражданской ответственности	433	514	84,2%	81
Страхование профессиональной ответственности (кроме профессиональной ответственности туроператоров)	818	948	86,3%	130
Прочие виды страхования	1 161	1 544	75,2%	383
Всего	189 519	214 806	88,2%	25 287

**Практическая работа № 5 по теме 3 Организация продажи страховых продуктов через различные каналы. Определение перспективных каналов продаж. Анализ эффективности каждого канала продаж**

**Задание 1.** При организации продаж страховых продуктов через различные каналы, важным этапом является разработка продуктового ряда. Из списка предложенных страховых продуктов выберете связанные страховые продукты для наиболее эффективной организации продаж страховых продуктов через те или иные каналы продаж и расположите в таблице. Определите наиболее перспективный канал продаж.

**Страховые продукты:**

1. Страхование депозитов
2. Защищенный банковский счет
3. Страхование путешественников
4. ОСАГО
5. Страхование ипотечного кредита
6. Страхование банковских карт
7. Страхование от несчастных случаев
8. ДМС
9. Страхование домашних животных
10. Страхование грузов
11. Страхование строений
12. Инвестиционное страхование
13. Страхование гражданской ответственности
14. КАСКО
15. Страхование жизни
16. Зеленая карта
17. Страхование квартир
18. Страхование домашнего имущества

Каналы продаж	Связанные страховые продукты
<i>Банки</i>	<i>Страхование депозитов</i>
	<i>Защищенный банковский счет</i>
	<i>Страхование ипотечного кредита</i>
	<i>Страхование банковских карт</i>
	<i>Инвестиционное страхование</i>
<i>Турфирмы</i>	<i>Страхование путешественников</i>
	<i>Страхование от несчастных случаев</i>
	<i>Зеленая карта</i>
<i>Автосалоны</i>	<i>КАСКО</i>
	<i>ОСАГО</i>
	<i>Зеленая карта</i>
<i>Агентства недвижимости, Управляющие компании, ТСЖ</i>	<i>Страхование строений</i>
	<i>Страхование гражданской ответственности</i>
	<i>Страхование квартир</i>
	<i>Страхование домашнего имущества</i>

	<i>Страхование домашних животных</i>
<i>Медицинские организации</i>	<i>Страхование жизни</i>
	<i>ДМС</i>
<i>Транспортные компании</i>	<i>Страхование грузов</i>

Задание №2. Проанализируйте показатели деятельности канала продаж за два периода и составьте заключение об его эффективности, рассчитайте темп роста и финансовый результат канала продаж. Результаты анализа отразите в таблице. Сделайте вывод по результатам анализа.

№№	Показатели	За 2016 г. (тыс. руб.)	За 2017 г. (тыс. руб.)	Темп роста %
1.	Технический результат	2 489 000	1 928 000	77 %
2.	Прочие расходы	5 230	3 670	70%
3.	Расходы на ведение дела	1 372	915	67%
4.	Инвестиционный доход	785 745	843 940	107,41%
	Финансовый результат	3 268 143	2 767 355	84,67%

**Примерный Вывод:**

Сравнив показатели деятельности канала продаж за 2 периода можно сделать вывод о том, что деятельность является эффективной, т.к. получен положительный финансовый результат по итогам обоих периодов. Однако 2017 год по сравнению в 2016 годом стал менее эффективным для канала продаж, т.к. технический результат составил только 77% от показателей предыдущего года. Это связано с большими расходами по страховой деятельности, прежде всего со страховыми выплатами. Положительную динамику за 2017 год имеют показатели инвестиционного дохода 107%. Также положительным фактором является снижение прочих расходов в 2017 году – 70% к предыдущему году.

В целом деятельность канала продаж является эффективной т.к. финансовый результат деятельности положительный

**Практическая работа № 6. Оценка влияния финансового результата канала продаж на итоговый результат страховой компании.**

Задание 1. Определите прибыль разных каналов продаж, сравнив показатели доходов и расходов по страховой деятельности

	Канал	Премия, млн.руб.	КВ,%	Выплаты, млн.руб.	Издержки, млн.руб.	Чистая прибыль	Место в рейтинге
1	Агенты	17	15	6	0,5	7,95	2
2	Брокеры	12	20	3	0,2	6,4	3
3	Автосалоны	13	25	17	0,3	-7,55	4
4	Банки	18	18	2	0,7	12,06	1

**Задание 5.** Определите величину доходов и расходов каналов продаж, определите финансовый результат каналов продаж при следующих показателях:

№ №	Показатели	Канал продаж Банки (тыс. руб.)	Канал продаж Автосалоны (тыс. руб.)
--------	------------	-----------------------------------	---

1.	Заработанная премия	5 784 000	6 785 000
2.	Комиссионное вознаграждение по договорам прямого страхования	5 230	6 540
3.	Расходы на ведение дела	1 372	1 452
4.	Оплаченные убытки	785 745	658 457
5.	Финансовый результат	6 576 347	7451 449

**Устный зачет по теме 2. Выбор организационной структуры розничных продаж и анализ ее эффективности**

**Вопросы для устного зачета по теме:**

1. Перечислить и дать характеристику основным видам организационных структур продаж страховых компаний.

Что является определяющим фактором, для выбора организационной структуры продаж конкретной страховой компании Задание 2. Определите прибыль разных каналов продаж, сравнив показатели доходов и расходов по страховой деятельности

	Канал	Премия, млн.руб.	КВ,%	Выплаты, млн.руб.	Издержки, млн.руб.	Чистая прибыль	Место в рейтинге
1	Агенты	12	15	6	0,5	3,7	2
2	Брокеры	4	20	3	0,2	0	3
3	Автосалоны	21	25	17	0,3	-1,55	4
4	Банки	17	18	2	0,7	11,24	1

Задание 3. Определите прибыль разных каналов продаж, сравнив показатели доходов и расходов по страховой деятельности

	Канал	Премия, млн.руб.	КВ,%	Выплаты, млн.руб.	Издержки, млн.руб.	Чистая прибыль	Место в рейтинге
1	Агенты	20	15	6	0,5	10,5	3
2	Брокеры	25	20	3	0,2	16,8	1
3	Автосалоны	17	25	17	0,3	-4,55	4
4	Банки	19	18	2	0,7	12,88	2

Задание 4. Определите прибыль разных каналов продаж, сравнив показатели доходов и расходов по страховой деятельности

	Канал	Премия, млн.руб.	КВ,%	Выплаты, млн.руб.	Издержки, млн.руб.	Чистая прибыль	Место в рейтинге
1	Агенты	8	15	6	0,5	0,3	3
2	Брокеры	9	20	3	0,2	4	1
3	Автосалоны	25	25	17	0,3	1,45	2
4	Банки	3	18	2	0,7	-0,24	4

1. Сильные и слабые стороны различных моделей розничных продаж

2. Понятие центральных и региональных продаж
3. Классификация технологий продаж в розничном страховании по продукту
4. Классификация технологий продаж в розничном страховании по уровню автоматизации
5. Классификация технологий продаж в розничном страховании по отношению к договору страхования
6. Классификация технологий продаж в розничном страховании по каналам продаж
7. Порядок организации контроля исполнения плана продаж
8. Меры, стимулирующие исполнение плана продаж

Устный зачет по теме 5 Коэффициенты рентабельности. Анализ качества каналов продаж

Вопросы для устного зачета по теме:

1. Коэффициенты рентабельности канала продаж и вида страхования в целом.
2. Качественные показатели эффективности каналов продаж.
3. Расчет коэффициентов рентабельности деятельности страховщика
4. Проведение анализа качества каналов продаж.
5. Определение финансового результата каналов продаж
6. Зависимость финансовых результатов страховой организации от эффективности каналов продаж
7. Инвестиционный доход страховщика
8. Определение рентабельности страховых операций
9. Определение коэффициента уровня выплат каналов продаж
10. Определение чистой прибыли каналов продаж

**Материалы по промежуточной аттестации учебной дисциплины  
«Организация продаж страховых продуктов»**

**ВАРИАНТ 1**

Задание. Осуществить продажу основного страхового продукта с максимальной защитой от всех рисков, и дополнительного кросс-продукта, учитывая имущественные интересы страхователя, потребности в страховании, индивидуальные и профессиональные особенности или увлечения.

Подготовить презентацию продажи страхового продукта с максимальной защитой от всех рисков, описанием СК, описанием целевого клиентского сегмента, основного страхового продукта и его преимуществ, демонстрацией изображения полиса, схематического описания этапов продажи, а также предложением кросс-продажи.

В ходе смоделированной ситуации (в соответствии с вариантом сценария) провести встречу с клиентом в офисе страховой компании с целью осуществления продажи страховых продуктов.

Инструкция по выполнению задания

Выполнить последовательно все этапы продажи:

- подготовка к встрече:
  - подготовка сценария предстоящей встречи с возможными вопросами, которые могут возникнуть в процессе беседы, и ответами на них;
- проведение встречи:
  - приветствие, представление себя, выяснить как можно обращаться к клиенту, если он не представился, приглашение садиться;
  - начало беседы, обращение к клиенту по Имени Отчеству, вопросы: «Чем могу быть Вам полезен?», «Чем могу Вам помочь?» при уместности таких вопросов;

- выявление потребностей клиента в страховании путем дополнительных вопросов по ходу беседы о профессиональной деятельности клиента, его увлечениях, имущественных интересах, о составе семьи и т.д.,

- переход к деловым предложениям; перед предложением страховых услуг, поинтересоваться у клиента насколько хорошо он знаком со страховой компанией ПАО «СК «РОСГОССТРАХ» и перейти к презентации;

- презентация страховой компании ПАО «СК «РОСГОССТРАХ» (использовать гиперссылку <https://cbr.ru/finorg/foinfo/?ogrn=1027739049689> )

- проинформировать клиента о страховой компании: полное и краткое название СК, ее логотип, лицензии, ОГРН, место регистрации, виды осуществляемых страховых услуг, численность филиалов и представительств, число клиентов и др. важная информация;

- провести анализ показателей продаж ПАО СК «РОСГОССТРАХ» за три отчетных периода:

- 9 месяцев 2019 года

- 9 месяцев 2020 года

- 9 месяцев 2021 года;

- проанализировать следующие показатели продаж ПАО СК «РОСГОССТРАХ»: (использовать для анализа Данные статистической отчетности ЦБ РФ по отдельным страховщикам по гиперссылке) :

[https://cbr.ru/statistics/insurance/report\\_individual\\_ins/?UniDbQuery.Posted=True&UniDbQuery.DtType=4&UniDbQuery.To=2021](https://cbr.ru/statistics/insurance/report_individual_ins/?UniDbQuery.Posted=True&UniDbQuery.DtType=4&UniDbQuery.To=2021)

1. Страховые премии (взносы) по договорам страхования ( тыс.руб.)

2. Количество договоров, заключенных в отчетном периоде (единиц)

3. Количество заявленных страховых случаев, всего (единиц)

4. Количество урегулированных страховых случаев, всего (единиц)

5. Количество отказов в страховой выплате, всего (единиц)

6. Выплаты по договорам страхования, всего (тыс.руб.)

*Динамику показателей за 3 отчетных периода представить в виде таблиц и диаграмм.*

- выдвижение обоснованного и аргументированного предложения страхового продукта по защите интересов клиента от всех возможных рисков при помощи страхования;

- описание страхового продукта (название, варианты покрытия, страхуемые риски, страховые случаи, ответственность страховщика, документы для оформления договора, порядок выплаты страхового возмещения, стоимость страхования);

- описание преимуществ клиента при приобретении страхового продукта;

- отработка возражений клиента, применяя технику работы с возражениями;

подбор наилучшей программы страхования в соответствии с потребностями и пожеланиями клиента и задав вопрос «Вы готовы заключить договор страхования на предложенный условиях?»

- осуществление продажу основного страхового продукта страховой компании ПАО «СК «РОСГОССТРАХ»;

- осуществление кросс-продажи дополнительного страхового продукта клиенту, в соответствие с его увлечениями или индивидуальными характеристиками.

#### Требования к оформлению презентации

Презентация должна содержать не менее 6-7 слайдов с указанием заголовков, титульный слайд, а также:

- описание индивидуальных особенностей клиента, клиентского сегмента, к которому он относится, потребностей клиента в защите от соответствующих рисков;

- описание страховой компании ПАО «СК «РОСГОССТРАХ»;

- анализ показателей деятельности компании с использование таблиц и диаграмм (все таблицы и диаграммы должны быть правильно подписаны и иметь сквозную нумерацию);

- описание основного страхового продукта и дополнительного страхового продукта.

## Вариант сценария

**Сценарий 1.** В страховую компанию обратился клиент, который купил новый автомобиль и хочет защитить его от различных случайных бедствий. Автомобилем будут также управлять другие члены семьи клиента: жена и сын, который год назад получил водительское удостоверение. О клиенте известно, что он часто с семьей выезжает на летнюю дачу.

### ВАРИАНТ 2

**Задание.** Осуществить продажу основного страхового продукта с максимальной защитой от всех рисков, и дополнительного кросс-продукта, учитывая имущественные интересы страхователя, потребности в страховании, индивидуальные и профессиональные особенности или увлечения.

Подготовить презентацию продажи страхового продукта с максимальной защитой от всех рисков, описанием СК, описанием целевого клиентского сегмента, основного страхового продукта и его преимуществ, демонстрацией изображения полиса, схематического описания этапов продажи, а также предложением кросс-продажи.

В ходе смоделированной ситуации (в соответствии с вариантом сценария) провести встречу с клиентом в офисе страховой компании с целью осуществления продажи страховых продуктов.

#### Инструкция по выполнению задания

Выполнить последовательно все этапы продажи:

- подготовка к встрече:
    - подготовка сценария предстоящей встречи с возможными вопросами, которые могут возникнуть в процессе беседы, и ответами на них;
  - проведение встречи:
    - приветствие, представление себя, выяснить как можно обращаться к клиенту, если он не представился, приглашение садиться;
    - начало беседы, обращение к клиенту по Имени Отчеству, вопросы: «Чем могу быть Вам полезен?», «Чем могу Вам помочь?» при уместности таких вопросов;
    - выявление потребностей клиента в страховании путем дополнительных вопросов по ходу беседы о профессиональной деятельности клиента, его увлечениях, имущественных интересах, о составе семьи и т.д.,
    - переход к деловым предложениям; перед предложением страховых услуг, поинтересоваться у клиента насколько хорошо он знаком со страховой компанией ПАО «СК «РОСГОССТРАХ» и перейти к презентации;
    - презентация страховой компании ПАО «СК «РОСГОССТРАХ» (использовать гиперссылку <https://cbr.ru/finorg/foinfo/?ogrn=1027739049689> )
      - проинформировать клиента о страховой компании: полное и краткое название СК, ее логотип, лицензии, ОГРН, место регистрации, виды осуществляемых страховых услуг, численность филиалов и представительств, число клиентов и др. важная информация;
      - провести анализ показателей продаж ПАО СК «РОСГОССТРАХ» за три отчетных периода:
        - 9 месяцев 2019 года
        - 9 месяцев 2020 года
        - 9 месяцев 2021 года;
      - проанализировать следующие показатели продаж ПАО СК «РОСГОССТРАХ»: (использовать для анализа Данные статистической отчетности ЦБ РФ по отдельным страховщикам по гиперссылке) :
        - [https://cbr.ru/statistics/insurance/report\\_individual\\_ins/?UniDbQuery.Posted=True&UniDbQuery.DtType=4&UniDbQuery.To=2021](https://cbr.ru/statistics/insurance/report_individual_ins/?UniDbQuery.Posted=True&UniDbQuery.DtType=4&UniDbQuery.To=2021)
1. Страховые премии (взносы) по договорам страхования ( тыс.руб.)
  2. Количество договоров, заключенных в отчетном периоде (единиц)
  3. Количество заявленных страховых случаев, всего (единиц)

4. Количество урегулированных страховых случаев, всего (единиц)
5. Количество отказов в страховой выплате, всего (единиц)
6. Выплаты по договорам страхования, всего (тыс.руб.)

*Динамику показателей за 3 отчетных периода представить в виде таблиц и диаграмм.*

- выдвижение обоснованного и аргументированного предложения страхового продукта по защите интересов клиента от всех возможных рисков при помощи страхования;
  - описание страхового продукта (название, варианты покрытия, страхуемые риски, страховые случаи, ответственность страховщика, документы для оформления договора, порядок выплаты страхового возмещения, стоимость страхования);
  - описание преимуществ клиента при приобретении страхового продукта;
- отработка возражений клиента, применяя технику работы с возражениями;
  - подбор наилучшей программы страхования в соответствии с потребностями и пожеланиями клиента и задав вопрос «Вы готовы заключить договор страхования на предложенных условиях?»
- осуществление продажи основного страхового продукта страховой компании ПАО «СК «РОСГОССТРАХ»;
- осуществление кросс-продажи дополнительного страхового продукта клиенту, в соответствии с его увлечениями или индивидуальными характеристиками.

#### Требования к оформлению презентации

Презентация должна содержать не менее 6-7 слайдов с указанием заголовков, титульный слайд, а также:

- описание индивидуальных особенностей клиента, клиентского сегмента, к которому он относится, потребностей клиента в защите от соответствующих рисков;
- описание страховой компании ПАО «СК «РОСГОССТРАХ»;
- анализ показателей деятельности компании с использованием таблиц и диаграмм (все таблицы и диаграммы должны быть правильно подписаны и иметь сквозную нумерацию);
- описание основного страхового продукта и дополнительного страхового продукта.

### Вариант сценария

**Сценарий 2.** В страховую компанию обратился клиент, который купил загородный дом и хочет защитить его и домашнее имущество от различных случайных бедствий. Клиент основное время живет в городе, а в загородный дом приезжает только на выходные дни. О клиенте известно, что он занимается любительским спортом – играет в баскетбол по выходным дням.

### ВАРИАНТ 3

**Задание.** Осуществить продажу основного страхового продукта с максимальной защитой от всех рисков, и дополнительного кросс-продукта, учитывая имущественные интересы страхователя, потребности в страховании, индивидуальные и профессиональные особенности или увлечения.

Подготовить презентацию продажи страхового продукта с максимальной защитой от всех рисков, описанием СК, описанием целевого клиентского сегмента, основного страхового продукта и его преимуществ, демонстрацией изображения полиса, схематического описания этапов продажи, а также предложением кросс-продажи.

В ходе смоделированной ситуации (в соответствии с вариантом сценария) провести встречу с клиентом в офисе страховой компании с целью осуществления продажи страховых продуктов.

Инструкция по выполнению задания

Выполнить последовательно все этапы продажи:

- подготовка к встрече:

- подготовка сценария предстоящей встречи с возможными вопросами, которые могут возникнуть в процессе беседы, и ответами на них;
    - проведение встречи:
      - приветствие, представление себя, выяснить как можно обращаться к клиенту, если он не представился, приглашение садиться;
      - начало беседы, обращение к клиенту по Имени Отчеству, вопросы: «Чем могу быть Вам полезен?», «Чем могу Вам помочь?» при уместности таких вопросов;
    - выявление потребностей клиента в страховании путем дополнительных вопросов по ходу беседы о профессиональной деятельности клиента, его увлечениях, имущественных интересах, о составе семьи и т.д.,
      - переход к деловым предложениям; перед предложением страховых услуг, поинтересоваться у клиента насколько хорошо он знаком со страховой компанией ПАО «СК «РОСГОССТРАХ» и перейти к презентации;
      - презентация страховой компании ПАО «СК «РОСГОССТРАХ» (использовать гиперссылку <https://cbr.ru/finorg/foinfo/?ogrn=1027739049689> )
        - проинформировать клиента о страховой компании: полное и краткое название СК, ее логотип, лицензии, ОГРН, место регистрации, виды осуществляемых страховых услуг, численность филиалов и представительств, число клиентов и др. важная информация;
        - провести анализ показателей продаж ПАО СК «РОСГОССТРАХ» за три отчетных периода:
          - 9 месяцев 2019 года
          - 9 месяцев 2020 года
          - 9 месяцев 2021 года;
        - проанализировать следующие показатели продаж ПАО СК «РОСГОССТРАХ»: (использовать для анализа Данные статистической отчетности ЦБ РФ по отдельным страховщикам по гиперссылке) :
          - [https://cbr.ru/statistics/insurance/report\\_individual\\_ins/?UniDbQuery.Posted=True&UniDbQuery.DtType=4&UniDbQuery.To=2021](https://cbr.ru/statistics/insurance/report_individual_ins/?UniDbQuery.Posted=True&UniDbQuery.DtType=4&UniDbQuery.To=2021)
  - 1. Страховые премии (взносы) по договорам страхования ( тыс.руб.)
  - 2. Количество договоров, заключенных в отчетном периоде (единиц)
  - 3. Количество заявленных страховых случаев, всего (единиц)
  - 4. Количество урегулированных страховых случаев, всего (единиц)
  - 5. Количество отказов в страховой выплате, всего (единиц)
  - 6. Выплаты по договорам страхования, всего (тыс.руб.)
- Динамику показателей за 3 отчетных периода представить в виде таблиц и диаграмм.*
- выдвигание обоснованного и аргументированного предложения страхового продукта по защите интересов клиента от всех возможных рисков при помощи страхования;
    - описание страхового продукта (название, варианты покрытия, страхуемые риски, страховые случаи, ответственность страховщика, документы для оформления договора, порядок выплаты страхового возмещения, стоимость страхования);
    - описание преимуществ клиента при приобретении страхового продукта;
  - отработка возражений клиента, применяя технику работы с возражениями;
    - подбор наилучшей программы страхования в соответствии с потребностями и пожеланиями клиента и задав вопрос «Вы готовы заключить договор страхования на предложенных условиях?»
  - осуществление продажу основного страхового продукта страховой компании ПАО «СК «РОСГОССТРАХ»;
  - осуществление кросс-продажи дополнительного страхового продукта клиенту, в соответствии с его увлечениями или индивидуальными характеристиками.

Требования к оформлению презентации

Презентация должна содержать не менее 6-7 слайдов с указанием заголовков, титульный слайд, а также:

- описание индивидуальных особенностей клиента, клиентского сегмента, к которому он относится, потребностей клиента в защите от соответствующих рисков;
- описание страховой компании ПАО «СК «РОСГОССТРАХ»;
- анализ показателей деятельности компании с использованием таблиц и диаграмм (все таблицы и диаграммы должны быть правильно подписаны и иметь сквозную нумерацию);
- описание основного страхового продукта и дополнительного страхового продукта.

### Вариант сценария

**Сценарий 3.** В страховую компанию обратился клиент, который получил ипотечный кредит на покупку квартиры и желает застраховать сделку. О клиенте известно, что он занимается любительским спортом – играет в футбол по выходным дням.

## Материалы по текущей аттестации учебной дисциплины «Сопровождение договоров страхования (определение страховой стоимости и премии)»

### Практическая работа № 2 Подготовка типового договора страхования

Задание.

На основе заданных условий подготовить типовой договор *имущественного* страхования.

Произвести следующие страховые операции:

- А) определить страховую сумму и страховую премию;
- Б) заполнить страховой полис «Удачный» (Приложение 1);
- В) заполнить квитанции об оплате (Приложение 2).

*Условия для оформления типового Договора страхования.*

В Санкт-Петербургский филиал страховой компании СОАО «ВСК» 30.03.2018 г. обратилась Ветрова Анна Петровна с целью заключить договор страхования строения.

Страхователю оформляется Полис с номером 12180AKY00154

*Информация о страхователе:*

Дата рождения 15.09.1973 г.

Паспорт серия 4609 номер 246233, выдан 11.12.2011 г. 77 ОМ Адмиралтейского р-на СПб,

Адрес регистрации: г. Санкт-Петербург, Набережная Бумажного канала, д.12, кв.4;  
Контактный телефон: (812) 158-15-25)

Договор заключается в пользу Страхователя.

Адрес объекта страхования – ЛО, Всеволожский р-н, дер. Старая, ул.Верхняя, д.151

Признак договора – первичный, коробочный.

Договор заключается без осмотра

*Объект страхования* – жилое строение с домашним имуществом, хозяйственная постройка 1.

*Сведения о жилом строении:*

Год постройки – 2005 год

Площадь – 130 кв.м.

Материал стен – Брус

Отделка/оборудование – включены в страховое покрытие

Материал кровли – оцинкованный лист

Фундамент - Ленточный

*Сведения о хозяйственной постройке 1:*

Год постройки – 2005 год

Площадь – 16 кв.м.

Материал стен – Бревно

Отделка/оборудование – включены в страховое покрытие

Материал кровли – оцинкованный лист

Фундамент - Ленточный

*Страховая сумма (вариант страхования):*

Жилое строение страхуется на сумму 1 млн. руб.

Хозяйственная постройка 1 – на 100 тыс. руб.

Домашнее имущество – на 200 тыс. руб.

*Необходимо выбрать в полисе вариант страхования и рассчитать размер общей страховой премии.*

Премия уплачивается наличными деньгами в рублях 2-мя равными платежами с рассрочкой платежа. Первый взнос оплачивается в день заключения договора страхования. Второй взнос должен быть оплачен не позднее 11.01.2019 г.

Франшиза не применяется. Особых условий нет.

*Представитель страховщика:* Иванов Николай Сергеевич

Дата выдачи полиса и Правил страхования: 30.03.2018.

Приложение 1. Бланк Полиса имущественного страхования, страховой продукт «Удачный» для заполнения (раздаточный материал)

Приложение 2. Бланк Квитанции для оплаты страховой премии для заполнения (раздаточный материал)

### Практическая работа №8.

Осуществление согласования проектов договоров с юристами

#### Инструкция по выполнению практической работы

Деловая игра.

Сценарий: студенты разбиваются попарно. Один участник выступает в роли страхователя, другой в роли представителя страховщика. Участники предварительно изучают проект договора страхования (раздаточный материал). Страхователь и представитель страховщика обсуждают условия проекта договора страхования. В результате обсуждения условий договора страхования у Страхователя возникают возражения по некоторым пунктам договора, он просит внести изменения в условия договора. По предложению Страхователя составляется "Акт разногласий" для согласования с юристом внесение изменений в шаблон договора страхования. Далее студенты меняются ролями.

Оформление Акта разногласий:

1. заполнить Акт разногласий в соответствии с данными Договора страхования (Приложение 1);
2. в таблице указать пункт договора, который необходимо изменить
3. в таблице указать полностью формулировку пункта договора в редакции Страховой компании (по договору страхования), который необходимо изменить
4. указать полностью формулировку этого же пункта договора в редакции Страхователя с изменениями, которые он хотел бы внести в пункт договора
5. указать данные подписывающих документ лиц.

При форме дистанционного обучения - Индивидуальная работа студентов

Сценарий: Рассмотреть договор страхования с точки зрения Страхователя. По сценарию у Страхователя возникают возражения по некоторым пунктам договора, он просит внести изменения в редакцию и условия договора. По возражениям Страхователя составляется "Акт разногласий" для согласования с юристом редакции условий договора страхования.

Оформление Акта разногласий:

1. заполнить Акт разногласий в соответствии с данными Договора страхования (Приложение 1);
2. в таблице указать пункт договора, который необходимо изменить
3. в таблице указать полностью формулировку пункта договора в редакции Страховой компании (по договору страхования), который необходимо изменить
4. указать полностью формулировку этого же пункта договора в редакции Страхователя с изменениями, которые он хотел бы внести в пункт договора
5. указать данные подписывающих документ лиц.

*Акт разногласий к договору*  
**Страхования № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**  
 " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2020 г.

**Организация** « \_\_\_\_\_ » в лице \_\_\_\_\_, действующего(ей) на основании \_\_\_\_\_, именуемая в дальнейшем "Страхователь", с одной стороны, и

**Организация** « \_\_\_\_\_ » в лице \_\_\_\_\_, действующего(ей) на основании \_\_\_\_\_, именуемая в дальнейшем именуемый в дальнейшем "Страховщик", с другой стороны, составили настоящий

Акт разногласий по договору страхования № \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. о следующих изменениях:

№	№ пункта договора	Редакция Страховой компании	Редакция Страхователя	Примечание (указываются обоснования, доводы)
1				
2				

Страхователь \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 М.П.

Подписи сторон

Страховщик \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 М.П.

Акт разногласий к проекту Договора

№ договора 1812ПОА123456 от \_\_\_\_\_

г.Санкт-Петербург

Дата \_\_\_\_\_

Стороны договора страхования:

Страховщик \_ ПАО СК «Росгосстрах»\_ и

Страхователь \_\_\_\_\_ составили настоящий Акт разногласий о нижеследующем:

#### Условия Договора

№ п/п	№ пункта проекта Договора	Исходная формулировка пункта договора	Пункт договора в редакции Страхователя	Резолюция юриста: Согласовано/ Отказано
1	П. 2.1	Страховые риски: Ущерб, Хищение	Страховые риски: Ущерб, Хищение, Поломка.	Отказано. Данный риск не предусмотрен правилами страхования
2	П. 3.7	Страховая премия оплачивается двумя равными платежами	Страховая премия оплачивается тремя равными платежами	Согласовано
3.	П. 4.3	Страхователь обязан сообщить о страховом случае в течение 3-х рабочих дней, после его обнаружения	Страхователь обязан сообщить о страховом случае в течение 5-ти рабочих дней, после его обнаружения	Согласовано

#### Подписи сторон

\_\_\_\_\_ (подпись, М.П.)

\_\_\_\_\_ (подпись, М.П.)

#### Практическая работа №11.

Использование специализированного программного обеспечения для решения профессиональных задач: проведение страховых операций в специализированной программе по имущественному страхованию

#### Инструкция по выполнению практической работы

Задание. Использовать специализированное программное обеспечение для решения следующих профессиональных задач:

1. Ввести данные в автоматизированную программу для подготовки договора имущественного страхования
2. Произвести автоматический расчет страховой премии (по вариантам)
3. Подготовить договор страхования по заданным условиям и сохранить электронную версию договора в папке ПР №11

Условия договора.

Сведения о Страхователе: Осипова Наталья Андреевна (11.02.1979 г. рождения, гражданство РФ) – зарегистрирована по адресу: Всеволожск, Ботанический пер., д. 15; контактный телефон: +7 (965) 123-45-67.

Желает заключить договор страхования недвижимости. Договор заключается в пользу Страхователя. Страхователь является собственником недвижимости, свидетельство о регистрации права собственности на квартиру - К01№ 035.

Адрес территории страхования – адрес страхователя.

Признак договора – первоначальный

Страхование осуществляется с 00 часов следующего дня сроком на один год.

Валюта договора: рубль

*Сведения об объекте страхования:* деревянный дом, расположенный по адресу: г. Всеволожск, Ботанический пер., д. 15. общая площадь дома – 56 кв.м., материал стен – брус, тип отделки – вагонка, фундамент – ж/б ленточный

Страхование осуществляется по варианту:

Конструктивные элементы +внутренняя отделка и инженерное оборудование + домашнее имущество

*Застрахованные риски* - «по полному пакету рисков».

*Страховая сумма* по объекту «Конструктивные элементы +внутренняя отделка и инженерное оборудование» равна страховой стоимости и составляет 2 млн. руб.

*Страховая сумма* по объекту «домашнее имущество» составляет 200 тыс. руб.

*Применяется комплексный страховой тариф* для всех объектов .

Премия уплачивается наличными деньгами в рублях 2-мя платежами с рассрочкой на 3 месяца. Величина первого взноса составляет 50 % от общей суммы страховой премии.

Франшиза не применяется.

Канал продаж: Агент.

*Представитель страховщика:* Лямин Олег Юрьевич, доверенность № 345678, дата выдачи: 17.07.2011г. Дата выдачи полиса и Правил страхования: текущая

*Пункты, о которых в заданных условиях ничего не сказано – не заполняются*

#### Практическая работа №12.

Использование специализированного программного обеспечения для решения профессиональных задач: проведение страховых операций в специализированной программе по личному страхованию

#### Инструкция по выполнению практической работы

Комплексное задание. Использовать специализированное программное обеспечение для решения следующих профессиональных задач:

1. Ввести данные в автоматизированную программу для составления договора страхования от несчастного случая
2. Произвести автоматический расчет страховой премии
3. Подготовить договор страхования по заданным условиям и сохранить электронную версию договора

#### ИНСТРУКЦИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

##### 1. Вкладка Калькулятор

Заполнить поля программы условными данными:

- Территория страхового покрытия: весь мир, за исключением зон военных действий
- Категория застрахованного лица: спортсмен-любитель взрослый
- Период ответственности – в любой момент страхования
- подвид категории страхования - индивидуальное страхование
- Срок страхования - 1 год
- Вариант страхования – 2 вариант
- Вид спорта - баскетбол

- Страховая сумма – 500 000 руб.
- произвести расчет и сохранить

## 2. Вкладка Заявление

Заполнить все графы заявления произвольными данными:

- Номер полиса - 202083НС02365
- ФИО страхователя
- ДУЛ (документ удостоверяющий личность) страхователя
- Адрес страхователя
- ФИО застрахованного
- Дата рождения застрахованного
- Адрес застрахованного
- ДУЛ (документ удостоверяющий личность) застрахованного
- Профессия застрахованного
- ФИО выгодоприобретателя – указать «по закону»
- Адрес выгодоприобретателя – пусто
- ФИО выгодоприобретателя на случай смерти – указать «по закону»
- Адрес выгодоприобретателя – пусто
- Страховая сумма – в поле под цифрами продублировать цифровое значение. В поле рядом правее указать значение прописью
- Страховая премия - в поле под цифрами продублировать цифровое значение. В поле рядом правее указать значение прописью
- Номер квитанции 12589
- Срок страхования – со дня, следующего, за днем оформления ровно на 1 год; указать даты в формате День.Месяц.Год
- ФИО страховщика – данные студента
- Сохранить

## 3. Вкладка Полис

- Указать в полисе номер квитанции и дату оплаты (текущая)
- Указать в особых условиях Вид спорта
- Проверить, как сформировался страховой полис.
- Если все правильно – сохранить.
- Если нашли ошибки в полисе, вернуться в предыдущие вкладки и исправить ошибки.
- Сохранить

Практическое занятие 14. Использование универсальной автоматизированной программы АРО2 для проведения страховых операций по личному страхованию

### **Инструкция по выполнению практической работы**

**Комплексное Задание.** Использовать специализированное программное обеспечение - универсальную автоматизированную программу АПО2 и осуществить следующие страховые операции:

**А) ввести данные в программу по продукту «Форнуна» и произвести расчет страховой премии по договору личного страхования на следующих условиях:**

**Сведения о Страхователе.** Панкратов Николай Сергеевич (12.10.1976 г. рождения, гражданство РФ) зарегистрирован по адресу: 123456, г. Москва, ул. Большая Ордынка, д. 12, кв. 34; контактный телефон (495) 987-65-43.

Страхователь желает застраховать свою жизнь и здоровье от несчастного случая  
Риски:

Смерть в результате НС: Выплата – 100% от СС

Инвалидность в результате НС (I, II, III группы). Выплата – 100 %, 80 % и 60 % от СС соответственно.

Телесные повреждения: выплата по Таблице размеров страховых выплат

Профессия – офисный работник,

Вид договора – первоначальный

Вариант страхования - Стандарт

*Представитель страховщика:* данные студента.

Страхование осуществляется сроком на один год, начиная с даты, следующей за текущей.

Страховая сумма - 200 000 руб.

Страховой тариф - определить

Страховая премия - определить

Страховой полис: серия 012, № 3456789,

Дата выдачи полиса и Правил страхования: текущая

Б) Сформировать коммерческое предложение.

В) на основе произведенного расчета оформить полис личного страхования Фортуна, используя инструкцию по оформлению полиса. Допускается ручное оформление полиса (Приложение 1. Полис Фортуна Классик для заполнения (раздаточный материал).

-

#### **Термины для понятийного диктанта:**

1. Страховые операции
2. Информационные средства, используемые в страховании.
3. АРМ страховщика
4. Договор страхования
5. Страховой полис
6. Типовой договор страхования
7. Существенные условия договора страхования
8. Сопровождение договора страхования
9. Пролонгация договора страхования

#### Устный зачет по теме 2. Согласование договоров страхования

##### Перечень вопросов для устного зачета:

1. Понятие системы кодификации и нумерации договоров страхования
2. Применение в страховании системы кодификации?
3. Порядок работы с общероссийскими классификаторами.
4. Порядок согласования проектов договоров с андеррайтерами
5. В каких случаях требуется согласования проектов договоров с андеррайтерами? Приведите пример
6. Порядок согласования проектов договоров с юристами
7. В каких случаях требуется согласования проектов договоров с юристами? Приведите пример
8. Порядок передачи договоров страхования продавцам

9.Схема заключения договора страхования – поэтапные действия

10. Способы контроля за передачей договоров продавцами клиентам

Устный зачет по теме 2. Контроль сроков действия договоров

Вопросы для устного зачета по теме:

1. порядок контроля срока действия договоров страхования
2. способы контроля срока действия договоров страхования
3. порядок напоминания продавцам о необходимости их перезаключения на новый срок
4. понятие пролонгации
5. порядок пролонгации договоров страхования в архиве
6. порядок контроля срока действия договоров страхования
7. способы контроля срока действия договоров страхования
8. причины отказа страхователя от перезаключения договоров страхования порядок пролонгации договоров страхования в архиве
9. способы выявления причин отказа страхователя от перезаключения договоров страхования
10. порядок контроля срока действия договоров страхования
11. способы контроля срока действия договоров страхования
12. меры для устранения причин отказа страхователя от перезаключения договоров страхования

Устный зачет по теме 3. Ведение страховой отчетности

Вопросы для устного зачета по теме:

1. Состав страховой отчетности
2. Отчетные документы страховой организации
3. Порядок оформления страховой отчетности
4. Ведение отчетности страховой организации
5. Страховая отчетность, размещенная на сайте страховой организации
6. Порядок формирования страховой отчетности
7. НПА по отчетности страховой организации
8. Требования ЦБ РФ по составу и ведению страховой отчетности

**Материалы по промежуточной аттестации учебной дисциплины  
«Сопровождение договоров страхования (определение страховой  
стоимости и премии)»**

**ВАРИАНТ 1**

Выполнить сквозное задание в соответствии с условными данными:

Гражданин Иванов Антон Сергеевич по выходным дням играет в волейбол как спортсмен-любитель и хотел бы застраховать себя на случай получения травмы на сумму 500 000 рублей. О страхователе известно, что его возраст 35 лет, он работает менеджером в коммерческой торговой компании.

Этап 1.Подобрать страхователю страховой продукт, соответствующий его потребностям в защите от страховых рисков.

Этап 2. Произвести расчет страхового тарифа в соответствии с тарифным руководством (Приложение 1) на следующих условиях:

-Объект страхования – имущественные интересы, связанные с причинением вреда жизни и здоровью застрахованного:

- Смерть в результате несчастного случая – выплата 100% от страховой суммы

- Постоянная утрата трудоспособности:  
Инвалидность I группы - выплата 80% от страховой суммы .  
Инвалидность II группы - выплата 60% от страховой суммы.  
Инвалидность III группы - выплата 40% от страховой суммы.
  - Временная нетрудоспособность – выплата по Таблице выплат.
- Период страхового покрытия – в любой момент срока страхования.  
-Страховая сумма- 500 000 рублей.  
-Территория страхования – Российская Федерация.  
-Срок страхования - 12 мес.

Этап 3. Оформить страховую документацию (*Приложение 2*) в соответствии с условиями страхования:

- Полис №12187АО140563
- Страховая компания – САО «ВСК» Санкт-Петербургский филиал
- Адрес страхователя: Санкт-Петербург, Учительская ул., д. 1, кв. 251
- Страхователь является застрахованным лицом
- Выгодоприобретатели в случае смерти застрахованного – наследники по Закону.
- Страховая премия оплачивается наличными, текущим числом
- Начало ответственности страховщика – со дня, следующего за текущим.
- Дата выдачи полиса – текущая
- Особые условия – нет.

Этап 4. Заполнить Журнал учета заключенных договоров (*Приложение 3*).

Этап 5. Определить показатели продаж (в денежных единицах) по договору страхования:

	Показатели продаж	Значение
1	Размер страховой брутто-премии	
2	Размер КВ, если его доля в структуре брутто ставки составляет 10%	
3	Размер отчисления в фонд предупредительных мероприятий, если его доля в структуре брутто ставки составляет 3%	
4	Размер базовой страховой премии	
5	Размер незаработанной премии, подлежащий резервированию по договору страхования (РНП)	

## ВАРИАНТ 2

Выполнить сквозное задание в соответствии с условными данными:

Гражданин Иванов Антон Сергеевич является владельцем загородной недвижимости – дома в деревне, и хотел бы застраховать все постройки на участке.

Этап 1. Подобрать страхователю страховой продукт, соответствующий его потребностям в защите от страховых рисков.

Этап 2. Произвести расчет стоимости всех построек на участке в соответствии с нормативами стоимости 1 квадратного метра недвижимости (*Приложение 1*), и определить страховую сумму каждого объекта недвижимости, равную ее действительной стоимости:

✓ Дом – класс постройки относится к 3 группе

Площадь - 125 кв. метров

Стоимость 1 кв.метра - 16000 руб.

Материал стен – панели пэндвич панели (по деревянным конструкциям)

Год постройки - 1998 г.

Материал кровли - металл

✓ Баня – класс постройки относится ко 2 группе

Площадь - 25 кв. метров

Стоимость 1 кв.метра – 12000 руб.

Материал стен - брус

Год постройки - 1998 г.

Материал кровли - металл

✓ Хозяйственная постройка 1 – класс постройки относится к 3 группе

Площадь - 20 кв. метров

Стоимость 1 кв.метра – 5000 руб.

Материал стен - Шлакобетон

Год постройки - 1991 г.

Материал кровли - металл

Определить размер страхового тарифа по каждому объекту недвижимости в соответствии с Полисом (*Приложение 2*). Рассчитать размер общей страховой премии по договору страхования.

Этап 3. Оформить страховую документацию (*Приложение 2*) в соответствии с условиями страхования:

- Полис №121871КУ

- Страховщик – Санкт-Петербургский филиал СОАО «ВСК»

- Страхователь - Иванов Антон Сергеевич, 25.06.1984 года рождения, тел. – не указывает

- Паспортные данные – серия 1234, №567890, дата выдачи 01.02.2015, выдан ОВД г.Луга ЛО

- Адрес регистрации: Санкт-Петербург, Учительская ул., д. 1, кв. 251

- Выгодоприобретатель – Страхователь.

- Адрес объекта страхования – Лен.область, г. Луга, деревня Осельки, д. 28

- Договор страхования заключается – С осмотром

- Отделка и оборудование включается в покрытие, фундамент всех объектов - бетон

- Страховая премия оплачивается единовременно, наличными, текущим числом.

- Дата выдачи полиса и оплаты страховой премии – текущая

- Срок страхования - 12 мес. Начало ответственности страховщика – со дня, следующего за текущим

- Особые условия – нет.

Этап 4. Заполнить Журнал учета заключенных договоров (*Приложение 3*).

Этап 5. Определить показатели продаж (в денежных единицах) по договору страхования:

	Показатели продаж	Значение
1	Размер страховой брутто-премии	
2	Размер КВ, если его доля в структуре брутто ставки составляет 10%	
3	Размер отчисления в фонд предупредительных мероприятий, если его доля в структуре брутто ставки составляет 3%	
4	Размер базовой страховой премии	
5	Размер незаработанной премии, подлежащий резервированию по договору страхования (РНП)	

### ВАРИАНТ 3

#### Выполнить сквозное задание в соответствии с условными данными:

Гражданин Иванов Антон Сергеевич является владельцем квартиры и хотел бы застраховать свою ответственность на случай причинения вреда третьим лицам на сумму 500 000 рублей.

Этап 1. Подобрать страхователю страховой продукт, соответствующий его потребностям в защите от страховых рисков.

Этап 2. Произвести расчет страхового тарифа в соответствии с тарифным руководством (*Приложение 1*) на следующих условиях:

- Объект страхования – гражданская ответственность владельца жилого помещения, связанная:

с причинением вреда жизни и здоровью третьих лиц,

с причинением вреда имуществу третьих лиц

-По договору устанавливается франшиза – 1% от страховой суммы.

-Страховая сумма- 500 000 рублей.

-Срок страхования - 12 мес.

Этап 3. Оформить страховую документацию (*Приложение 2*) в соответствии с условиями страхования:

- Страховщик –САО «ВСК»

- Страхователь - Иванов Антон Сергеевич, 25.06.1984 года рождения, тел. – не указывает

- Выгодоприобретатель – не указывается.

- Адрес объекта страхования – Санкт-Петербург, Учительская ул., д. 1, кв. 251

- Страховая премия оплачивается единовременно, наличными, текущим числом.

- Дата выдачи полиса и оплаты страховой премии – текущая

- Срок страхования - 12 мес.

- Начало ответственности страховщика – со дня, следующего за текущим

- Особые условия – франшиза безусловная 1%.

Этап 4. Заполнить Журнал учета заключенных договоров (*Приложение 3*).

Этап 5. Определить показатели продаж (в денежных единицах) по договору страхования:

	<b>Показатели продаж</b>	<b>Значение</b>
1	Размер страховой брутто-премии	
2	Размер КВ, если его доля в структуре брутто ставки составляет 10%	
3	Размер отчисления в фонд предупредительных мероприятий, если его доля в структуре брутто ставки составляет 3%	
4	Размер базовой страховой премии	
5	Размер незаработанной премии, подлежащий резервированию по договору страхования (РНП)	

## **ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ – ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ «СПЕЦИАЛИСТ ПО СТРАХОВАНИЮ» КВАЛИФИКАЦИЯ - СПЕЦИАЛИСТ ПО ПРОДАЖЕ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ**

Итоговый экзамен по ДПО программе профессиональной переподготовки проводится в форме экзамена. Варианты заданий представлены ниже.

Для выполнения задания необходимо составить презентацию по страховому продукту и провести продажу с клиентом.

Наименование страховой организации, в которой будет осуществлена продажа страхового продукта – «**Страховая компания**»

Количество слайдов не более 10. В презентации должно быть дано общее представление о страховой организации, ее финансовых показателях, рейтингах, а также подробная характеристика страховых продуктов. С помощью презентации участник должен грамотно, учитывая правила общения с клиентом, провести продажу.

1. К специалисту Банка обратился клиент – физическое лицо с целью консультации по вопросу потребительского кредита подобрать виды страховых продуктов по данному кредиту

2. К специалисту Банка обратился клиент – физическое лицо с целью консультации по вопросу автокредита подобрать виды страховых продуктов по данному кредиту

3. К специалисту Банка обратился клиент – физическое лицо с целью консультации по вопросу ипотечного кредита подобрать виды страховых продуктов по данному кредиту.

4. К специалисту Банка обратился клиент – физическое лицо с целью консультации по вопросу обмена-валюты подобрать виды страховых продуктов по данному кредиту.

5. К специалисту Банка обратился клиент – физическое лицо с целью консультации по вопросу расчетно-кассового обслуживания подобрать виды страховых продуктов по данной банковской операции.

6. В банк обратился клиент (физическое лицо) для открытия вклада. подобрать виды страховых продуктов по данной операции банка.

7. К специалисту Банка обратился клиент – физическое лицо с целью оформления кредитной карты, подобрать сопутствующий страховой продукт

### Практическая часть задания

#### Вариант 1

Подготовить типового договор *имущественного* страхования по заданным условиям.

#### **Условия для оформления типового Договора страхования.**

В Санкт-Петербургский филиал страховой компании СОАО «ВСК» 30.03.2018 г. обратилась Ветрова Анна Петровна с целью заключить договор страхования строения.

Страхователю оформлен Полис с номером 12180AKY00154

#### **Информация о страхователе:**

Дата рождения 15.09.1973 г.

Паспорт серия 4609 номер 246233, выдан 11.12.2011 г. 77 ОМ Адмиралтейского р-на СПб,

Адрес регистрации: г. Санкт-Петербург, Набережная Бумажного канала, д.12, кв.4;

Контактный телефон: (812) 158-15-25)

Договор заключается в пользу Страхователя.

Адрес объекта страхования – ЛО, Всеволожский р-н, дер. Старая, ул.Верхняя, д.151

Признак договора – первичный, коробочный.

Договор заключается без осмотра

**Объект страхования** – жилое строение с домашним имуществом, хозяйственная постройка 1.

#### **Сведения о жилом строении:**

Год постройки – 2005 год

Площадь – 130 кв.м.

Материал стен – Брус

Отделка/оборудование – включены в страховое покрытие

Материал кровли – оцинкованный лист

Фундамент - Ленточный

#### **Сведения о хозяйственной постройке 1:**

Год постройки – 2005 год

Площадь – 16 кв.м.

Материал стен – Бревно

Отделка/оборудование – включены в страховое покрытие

Материал кровли – оцинкованный лист

Фундамент - Ленточный

#### **Страховая сумма (вариант страхования):**

Жилое строение страхуется на сумму 1 млн. руб.

Хозяйственная постройка 1 – на 100 тыс. руб.

Домашнее имущество – на 200 тыс. руб.

**Необходимо выбрать в полисе вариант страхования и рассчитать размер общей страховой премии.**

Премия уплачивается наличными деньгами в рублях 2-мя равными платежами с рассрочкой платежа. Первый взнос оплачивается в день заключения договора страхования. Второй взнос должен быть оплачен не позднее 11.01.2021 г.

Франшиза не применяется. Особых условий нет.

Представитель страховщика: Иванов Николай Сергеевич

Дата выдачи полиса и Правил страхования: 30.03.2020.

### Порядок выполнения задания

**Произвести следующие страховые операции:**

А) определить страховую сумму и страховую премию;

Б) заполнить страховой полис «Удачный»;

В) заполнить квитанции об оплате.



СОАО «ВСК», лицензия ФССН С № 0621 77 от 19.01.2011  
г. Москва, ул. Островная, 4, «7 (495) 737-44-4»  
Центр урегулирования претензий 8 800 100 00 50

## Полис

### «Удачный»

## IKY

Настоящим полисом подтверждается заключение договора страхования на условиях Правил № 100/ добровольного страхования имущества граждан (далее – Правила) и условий, указанных на лицевой и оборотной сторонах полиса

Страховщик:  филиал СОАО «ВСК»

Страхователь:

Паспортные данные: Серия     Номер       Дата выдачи       г.

Кем выдан:

Адрес регистрации:

Дата рождения:       г. телефон: 8-(  )

Выгодоприобретатель:

Адрес объекта страхования:

Без осмотра  С осмотром

	Жилое строение	Баня	Гараж	Хоз. постройка 1	Хоз. постройка 2
Год постройки:	<input type="text"/> г.				
Площадь:	<input type="text"/> м <sup>2</sup>				
Материал стен:	<input type="text"/>				
Отделка/обор-ие:	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет				
Материал кровли:	<input type="text"/>				
Фундамент:	<input type="text"/>				

Страховая сумма*, руб.:	100 тыс.	200 тыс.	300 тыс.	500 тыс.	700 тыс.	1 млн	1,5 млн	2 млн	3 млн
	<b>Страховая премия, руб.</b>								
Жилое строение	Каменное <input type="checkbox"/> 1400	<input type="checkbox"/> 1600	<input type="checkbox"/> 2100	<input type="checkbox"/> 3500	<input type="checkbox"/> 4000	<input type="checkbox"/> 4300	<input type="checkbox"/> 6450	<input type="checkbox"/> 8600	<input type="checkbox"/> 12000
	Деревянное <input type="checkbox"/> 840	<input type="checkbox"/> 1680	<input type="checkbox"/> 2300	<input type="checkbox"/> 3700	<input type="checkbox"/> 4200	<input type="checkbox"/> 4800	<input type="checkbox"/> 7200	<input type="checkbox"/> 9600	<input type="checkbox"/> 13500
Баня	<input type="checkbox"/> 840	<input type="checkbox"/> 1680	<input type="checkbox"/> 2520	<input type="checkbox"/> 4200	<input type="checkbox"/> 4400	<input type="checkbox"/> 5700	<input type="checkbox"/> 8600	<input type="checkbox"/> 10300	
Гараж	<input type="checkbox"/> 700	<input type="checkbox"/> 1400	<input type="checkbox"/> 2100	<input type="checkbox"/> 3500	<input type="checkbox"/> 4000	<input type="checkbox"/> 4400	<input type="checkbox"/> 5100		
Хоз. постройка 1	<input type="checkbox"/> 700	<input type="checkbox"/> 1400	<input type="checkbox"/> 2100	<input type="checkbox"/> 3500	<input type="checkbox"/> 4000	<input type="checkbox"/> 4400			
Хоз. постройка 2	<input type="checkbox"/> 700	<input type="checkbox"/> 1400	<input type="checkbox"/> 2100	<input type="checkbox"/> 3500	<input type="checkbox"/> 4000	<input type="checkbox"/> 4400			
Домашнее им-во	<input type="checkbox"/> 800	<input type="checkbox"/> 1600	<input type="checkbox"/> 2400	<input type="checkbox"/> 4000					

\* Для каждого объекта страхования определяется соответствующая страховая сумма, в пределах которой Страховщик обязуется произвести страховую выплату

Общая страховая премия (цифрами, прописью)  руб.  коп.

Страховые риски (тракуемые в соответствии с Правилами страхования):

- пожар
- аварии систем водоснабжения
- стихийные бедствия
- противоправные действия третьих лиц
- падение летательных объектов
- наезд транспортных средств
- взрыв, в том числе вне застрахованного помещения

Безусловная франшиза: По риску «Противоправные действия третьих лиц» – 1% от страховой суммы, установленной по каждому объекту страхования

Порядок и сроки оплаты страховой премии:

единовременно 1<sup>й</sup> взнос в размере  цифрами пролонгация  лет № полиса

в рассрочку: 2<sup>й</sup> взнос в размере  цифрами должен быть внесено до       г.

Срок страхования: 12 месяцев. Договор вступает в силу: «С осмотром» с 00:00 дня, следующего за днем уплаты страховой премии (первого страхового взноса). «Без осмотра» – через пять дней со дня оплаты страховой премии (первого страхового взноса), включая день оплаты.

Дата выдачи полиса, единовременной уплаты страховой премии/первого взноса:       г.

Особые условия:

С Правилами страхования и условиями, изложенными на лицевой и оборотной сторонах полиса ознакомлен и согласен. Экземпляр Правил страхования получил. Даю согласие СОАО «ВСК» на обработку, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, указанных в полисе, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Указанные данные предоставляются в целях заключения и исполнения договора страхования, а также разработки новых продуктов и услуг. Согласие предоставляется с момента подписания настоящего полиса и действительно в течение пяти лет после исполнения договорных обязательств. Согласие может быть отозвано путем направления письменного заявления в СОАО «ВСК»

**Страхователь:**

**Представитель Страховщика:**

М. П.



**КВИТАНЦИЯ № \_\_\_\_\_ 5/**  
на получение страховой премии (взноса) \_\_\_\_\_ код филиала

Утверждена приказом МД РФ от 17.01.2006 г. №86  
Форма №А-7 по ОКУД 0796205  
Квитанция является документом страховой отчетности

САО «ВСК» ИНН 7710026574 ОКПО 11441121 Лицензия ФССН С № 0621 77 от 19.01.2011 г.

<b>СТРАХОВАТЕЛЬ</b> фамилия, имя, отчество			
<b>НОМЕР И СЕРИЯ СТРАХОВОГО ПОЛИСА</b>	<b>ОТ</b> дата	<b>ВИД СТРАХОВАНИЯ</b>	
<b>ПОЛУЧЕНА СТРАХОВАЯ ПРЕМИЯ (ВЗНОС)</b> сумма прописью			
		руб.	коп.
<b>В ТОМ ЧИСЛЕ:</b>			
сумма прописью			
<b>НАЛИЧНЫМИ ДЕНЕЖНЫМИ СРЕДСТВАМИ</b>		руб.	коп.
сумма прописью			
<b>С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ</b>		руб.	коп.
<b>ПОЛУЧИЛ</b> Представитель страховщика / страховой брокер		ФИО, должность, наименование страхового агента / страхового брокера юридического лица	
подпись			
<b>М. П.</b>		<b>ДАТА РАСЧЕТА</b>	
<b>ОПЛАТИЛ</b>	подпись		г.

**выбирать сочетающиеся между собой страховые и банковские продукты;**  
Из списка предложенных страховых продуктов необходимо выбрать сочетающиеся между собой страховые и банковские продукты и отнести их к той или иной группе в таблице.

Страховые продукты:

1. Страхование депозитов
2. Защищенный банковский счет
3. Страхование путешественников
4. Осаго
5. Страхование ипотечного кредита
6. Страхование владельца банковских карт
7. Страхование от несчастных случаев
8. ДМС
9. Страхование потребительского кредита
10. Страхование депозиторов
11. Страхование жилья
12. Страхование овердрафта
13. Страхование ответственности

Группы банковско-страховых продуктов	Страховые продукты
<i>Интегрированные банковско-страховые продукты</i>	
<i>Связанные страховые продукты</i>	
<i>Сопутствующие страховые продукты</i>	

### Вариант 2

Подготовить типовой договор *личного* страхования по заданным условиям.

#### **Условия для оформления типового Договора страхования.**

В Санкт-Петербургский филиал страховой компании СОАО «ВСК» 01.11.2020 обратился Иванов Иван Иванович с целью заключить договор личного страхования. Страхователю оформлен Полис с номером 12180AG00268

#### **Информация о страхователе:**

Дата рождения 26.07.1978 г.  
Паспорт серия 4802 номер 132645, выдан 24.01.2002 г. 77 ОМ Адмиралтейского р-на СПб,

Адрес регистрации: г. Санкт-Петербург, ул.Верхняя, д.33, кв.15;  
Договор заключается в пользу Ивановой Натальи Михайловны.  
Адрес выгодоприобретателя – г. Санкт-Петербург, ул.Верхняя, д.33, кв.15;  
Признак договора – первичный, коробочный.

#### **Страховая сумма определяется по варианту 3.**

**Необходимо выбрать в полисе вариант страхования, определить страховую сумму и размер страховой премии.**

Премия уплачивается наличными деньгами в рублях единовременно, оплачивается в день заключения договора страхования. 01.11.2020 г.

Срок действия договора 1 год начиная с 02.11.2020 г.

Представитель страховщика: Сидоров Александр Михайлович

### Порядок выполнения задания

#### **Произвести следующие страховые операции:**

- А) определить страховую сумму и страховую премию;
- Б) заполнить страховой полис личного страхования;
- В) заполнить квитанцию об оплате страховой премии.



СОАО «ВСК», лицензия ОССН С №0621 77 от 19.01.2011, г. Москва, Островная 4, тел.: +7(495) 727-4444, центр регулирования претензий 8-800-100-00-50, www.vsk.ru

**ПОЛИС №**       **AG**

добровольного страхования от несчастных случаев и болезней  
Страхование осуществляется на условиях Правил № 83 добровольного страхования граждан от несчастных случаев и болезней в редакции от 26.11.2010.

Страховщик: Страховое открытое акционерное общество «ВСК»	Филиал, адрес	
Страхователь:	Фамилия, имя, отчество	
Документ, удостоверяющий личность:	Наименование, серия, номер, кем и когда выдан	
Адрес Страхователя:		
Застрахованный:	Фамилия, имя, отчество	Дата рождения:
Документ, удостоверяющий личность:	Наименование, серия, номер, кем и когда выдан	
Адрес Застрахованного:		
Выгодоприобретатель: <small>в случае смерти застрахованного</small>	Фамилия, имя, отчество	
Адрес Выгодоприобретателя:		
Объект страхования: Имущественные интересы, связанные с причинением вреда жизни и здоровью Застрахованного		

Страховые случаи	Размер страховых выплат
вред, причиненный здоровью Застрахованного вследствие несчастного случая, приведший к временной нетрудоспособности Застрахованного продолжительностью не менее 14 дней	по таблице размеров страховых выплат
установление инвалидности в связи с вредом, причиненным здоровью Застрахованного вследствие несчастного случая	в зависимости от установленной группы инвалидности: 1 гр. - 100% страховой суммы, 2 гр. - 80% страховой суммы, 3 гр. - 60% страховой суммы
экстренная госпитализация по неотложным показаниям	0,2% от страховой суммы за каждый день стационарного лечения, но не более 25 % страховой суммы
смерть Застрахованного в результате несчастного случая	100% страховой суммы

Пожалуйста, отметьте знаком X только один необходимый Вам вариант страхования

	Страховая сумма (рубли)	Страховая премия (рубли)
<input checked="" type="checkbox"/>	50 000	550
<input checked="" type="checkbox"/>	100 000	1 100
<input checked="" type="checkbox"/>	200 000	2 200

уплачена: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Страхователь:** Подтверждаю, что Застрахованный не является инвалидом и не имеет действующего направления на МСЭ. С Правилами страхования ознакомлен, экземпляр Правил №83 получил.

Подпись: \_\_\_\_\_ Фамилия: \_\_\_\_\_

Территория страхового покрытия: весь мир, за исключением зон военных действий.

Срок действия полиса: 1 (один) год

с 00 часов \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. до 24 часов \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Период ответственности Страховщика: круглосуточно

Представитель Страховщика: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_ Фамилия: \_\_\_\_\_



**КВИТАНЦИЯ № \_\_\_\_\_ 5/**  
на получение страховой премии (взноса) код филиала \_\_\_\_\_

Утверждена приказом МД РФ от 17.05.2006 г. №80н  
Форма №А-7 по ОКУД 0796205  
Квитанция является документом страховой отчетности

СООА «ВСК» ИНН 7710026574 ОКПО 11441121 Лицензия ФССН С № 0621 77 от 19.01.2011 г.

**СТРАХОВАТЕЛЬ** \_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество

**НОМЕР И СЕРИЯ СТРАХОВОГО ПОЛИСА** \_\_\_\_\_ **ОТ** \_\_\_\_\_ **ДАТА** \_\_\_\_\_ **ВИД СТРАХОВАНИЯ** \_\_\_\_\_

**ПОЛУЧЕНА СТРАХОВАЯ ПРЕМИЯ (ВЗНОС)** \_\_\_\_\_  
сумма прописью \_\_\_\_\_ руб. коп. \_\_\_\_\_

**В ТОМ ЧИСЛЕ:**

сумма прописью \_\_\_\_\_

**НАЛИЧНЫМИ ДЕНЕЖНЫМИ СРЕДСТВАМИ** \_\_\_\_\_ руб. коп. \_\_\_\_\_

сумма прописью \_\_\_\_\_

**С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ** \_\_\_\_\_ руб. коп. \_\_\_\_\_

**ПОЛУЧИЛ** \_\_\_\_\_  
Представитель страховщика / страховой брокер  
подпись \_\_\_\_\_ ФИО, должность, наименование страхового агента / страхового брокера юридического лица

**М. П.** \_\_\_\_\_

**ОПЛАТИЛ** \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

**ДАТА РАСЧЕТА** \_\_\_\_\_ г.

Из списка предложенных страховых продуктов необходимо выбрать сочетающиеся между собой страховые и банковские продукты и отнести их к той или иной группе в таблице.

Страховые продукты:

1. Страхование депозитов
2. Защищенный банковский счет
3. Страхование путешественников
4. Осаго
5. Страхование ипотечного кредита
6. Страхование владельца банковских карт
7. Страхование от несчастных случаев
8. ДМС
9. Страхование потребительского кредита
10. Страхование депозиторов
11. Страхование жилья
12. Страхование овердрафта
13. Страхование ответственности

<b>Группы банковско-страховых продуктов</b>	<b>Страховые продукты</b>
<i>Интегрированные банковско-страховые продукты</i>	
<i>Связанные страховые продукты</i>	
<i>Сопутствующие страховые продукты</i>	

**ЭТАЛОН ОТВЕТОВ К ЗАДАНИЯМ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**  
**Вариант 1**

**Приложение 1.**

Образец заполнения Полиса страхования строения (лицевая сторона) к Практической работе №5 по Документальному и программному обеспечению страховых операций (по отраслям)



СОАО «ВСК», лицензия ФССН С № 0621 77 от 19.01.2011  
г. Москва, ул. Островная, 4, «7» (495) 777-4444  
Центр урегулирования претензий 8 800 100 00 30

**Полис** 12180IKY00154  
«Удачный»

Настоящим полисом подтверждается заключение договора страхования на условиях Правил № 100/З добровольного страхования имущества граждан (далее – Правила) и условий, указанных на лицевой и оборотной сторонах полиса

**Страховщик:** Санкт-Петербургский филиал СОАО «ВСК»

**Страхователь:** Ветрова Анна Петровна

**Паспортные данные:** Серия 4609 Номер 246233 Дата выдачи 11.12.2011 г.

**Кем выдан:** 77 ОМ Адмиралтейского р-на СПб

**Адрес регистрации:** г. Санкт-Петербург, Набережная Бумажного канала, д.12, кв.4

**Дата рождения:** 15.09.1973 г. телефон: 8-(812)1581525

**Выгодоприобретатель:** Ветрова Анна Петровна

**Адрес объекта страхования:** ЛО, Всеволожский р-н, дер. Старая, ул. Верхняя, д.151

Без осмотра  С осмотром

	Жилое строение	Баня	Гараж	Хоз. постройка 1	Хоз. постройка 2
Год постройки:	2005 г.	/	/	2005 г.	/
Площадь:	130 м²	/	/	16 м²	/
Материал стен:	Брус	/	/	Бревно	/
Отделка/обор-не:	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	да <input type="checkbox"/> нет	да <input type="checkbox"/> нет	<input checked="" type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет	да <input type="checkbox"/> нет
Материал кровли:	Оцинков.	/	/	Оцинков.	/
Фундамент:	Ленточн.	/	/	Ленточн.	/

**Приложение 1.1**  
Образец заполнения Полиса страхования строения (оборотная сторона) к Практической работе № 5 по Документальному и программному обеспечению страховых операций (по отраслям)

**Страховая сумма\* руб.:** 100 тыс. 200 тыс. 300 тыс. 500 тыс. 700 тыс. 1 млн 1,5 млн 2 млн 3 млн

**Страховая премия, руб.**

Жилое строение	Каменное <input type="checkbox"/> 1400 <input type="checkbox"/> 2100 <input type="checkbox"/> 3500 <input type="checkbox"/> 4000 <input type="checkbox"/> 4300 <input type="checkbox"/> 6450 <input type="checkbox"/> 8600 <input type="checkbox"/> 12000
Деревянное	<input type="checkbox"/> 1600 <input type="checkbox"/> 2300 <input type="checkbox"/> 3700 <input type="checkbox"/> 4200 <input type="checkbox"/> 4800 <input type="checkbox"/> 7200 <input checked="" type="checkbox"/> 9600 <input type="checkbox"/> 13500
Баня	<input type="checkbox"/> 840 <input type="checkbox"/> 1680 <input type="checkbox"/> 2520 <input type="checkbox"/> 4200 <input type="checkbox"/> 4400 <input type="checkbox"/> 5700 <input type="checkbox"/> 8600 <input type="checkbox"/> 10300
Гараж	<input type="checkbox"/> 700 <input type="checkbox"/> 1400 <input type="checkbox"/> 2100 <input type="checkbox"/> 3500 <input type="checkbox"/> 4000 <input type="checkbox"/> 4400 <input type="checkbox"/> 5100
Хоз. постройка 1	<input checked="" type="checkbox"/> 700 <input type="checkbox"/> 1400 <input type="checkbox"/> 2100 <input type="checkbox"/> 3500 <input type="checkbox"/> 4000 <input type="checkbox"/> 4400
Хоз. постройка 2	<input type="checkbox"/> 700 <input type="checkbox"/> 1400 <input type="checkbox"/> 2100 <input type="checkbox"/> 3500 <input type="checkbox"/> 4000 <input type="checkbox"/> 4400
Домашнее им-во	<input type="checkbox"/> 800 <input checked="" type="checkbox"/> 1600 <input type="checkbox"/> 2400 <input type="checkbox"/> 4000

\*Для каждого объекта страхования определяется соответствующая страховая сумма в пределах которой Страховщик обязуется произвести страховую выплату

**11 900 (одиннадцать тысяч девять сот) рублей 00 коп.**

**Страховые риски (гражданские в соответствии с Правилами страхования):**

- пожар
- аварии систем водоснабжения
- стихийные бедствия
- противоправные действия третьих лиц
- падение летательных объектов
- хищд, транспортных средств
- взрыв, в том числе вне застрахованного помещения

**Безусловная франшиза:** По риску «Противоправные действия третьих лиц» — 1% от страховой суммы, установленной по каждому объекту страхования

**Порядок и сроки оплаты страховой премии:**  единовременно  в рассрочку; 3-й взнос в размере 5 950,00 руб. включен в сумму премии

**Срок страхования:** 12 месяцев. Договор вступает в силу: с осмотра с 00:00 дня, следующего за днем уплаты страховой премии (первого страхового взноса). «Без осмотра» — через пять дней со дня оплаты страховой премии (первого страхового взноса), включая день оплаты.

**Дата выдачи полиса, единовременной уплаты страховой премии/первого взноса:** 30.12.2012 г.

**Особые условия:**

С Правилами страхования и условиями, изложенными на лицевой и оборотной сторонах полиса ознакомлен и согласен. Застрахованный обязуется соблюдать Правила страхования полностью. Для согласия СОАО «ВСК» на обработку персональных данных, а также на предоставление информации о страховании, СОАО «ВСК» предоставляет возможность подписания настоящего полиса и действительно в течение пяти лет после исполнения договорных обязательств. Страховщик имеет право отозвать полис (приобретенный настоящим застрахованным в СОАО «ВСК»)

**Страхователь:** Ветрова Анна Петровна

**Представитель Страховщика:** Иванов Николай Сергеевич

Приложение 2  
Образец заполнения Бланка квитанции об оплате к Практической работе №5 по Документальному и программному обеспечению страховых операций (по отраслям)

<b>ВСК</b> СТРАХОВОЙ ДОМ	<b>КВИТАНЦИЯ № 18 5/ 8716489</b> на получение страховой премии (вноса)	Утверждена приказом №8 от 17.01.2008 г. МРФ Форма №А-7 по ОКУД 0796205 Квитанция является документом страховой отчетности
СОО «ВСК» ИНН 7710026574 ОКПО 11441121 Лицензия ФССН С № 0621 77 от 19.01.2011 г.		
СТРАХОВАТЕЛЬ <small>Фамилия, имя, отчество</small>	Ветрова Анна Петровна	
НОМЕР И СЕРИЯ СТРАХОВОГО ПОЛИСА	1 2 1 8 0 ИКУ 00154	ОП. дата 06.09.2012
ПОЛУЧЕНА СТРАХОВАЯ ПРЕМИЯ (ВНОС) <small>сумма протекции</small>	5 950 руб. 00 коп. Пять тысяч девятьсот пятьдесят рублей руб. 00 коп.	
В ТОМ ЧИСЛЕ:		
НАЛИЧНЫМИ ДЕНЕЖНЫМИ СРЕДСТВАМИ <small>сумма протекции</small>	Пять тысяч девятьсот пятьдесят рублей руб. 00 коп.	
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ <small>сумма протекции</small>		
ПОЛУЧИЛ <small>Представитель страховой / страховой брокер</small>	Иванов Николай Сергеевич <small>ФИО, должность, наименование страхового агента / страхового брокера юридической лица</small>	
М.П.	Ветрова Анна Петровна <small>Фамилия, имя, отчество</small>	ДАТА РАСЧЕТА
ОПЛАТИЛ <small>подпись</small>		06 Сентября 2020

4

## Вариант 2



<b>ВСК</b> СТРАХОВОЙ ДОМ	СОО «ВСК», лицензия ФССН С №0621 77 от 19.01.2011 г. Москва, Островная 4, тел.: +7(495) 727-4444, центр урегулирования претензий 8-800-100-00-50, www.vsk.ru
<b>ПОЛИС № 1 2 1 8 0 AG 0 0 2 6 8</b>	добровольного страхования от несчастных случаев и болезней
Страхование осуществляется на условиях Правил № 83 добровольного страхования граждан от несчастных случаев и болезней в редакции от 26.11.2010.	
Страховщик: Страховое открытое акционерное общество «ВСК»	Санкт-Петербургский филиал
Страхователь:	Иванов Иван Иванович <small>Фамилия, имя, отчество</small>
Документ, удостоверяющий личность:	Паспорт: 48 02 132645, 77-ОМ Адмиралтейского района СПб 24.01.2002 г.
Адрес Страхователя:	Санкт-Петербург, ул. Верхняя д.33, кв 15
Застрахованный:	Иванов Иван Иванович <small>Фамилия, имя, отчество</small> Дата рождения: 27.06.1978
Документ, удостоверяющий личность:	Паспорт: 48 02 132645, 77-ОМ Адмиралтейского района СПб 24.01.2002 г.
Адрес Застрахованного:	Санкт-Петербург, ул. Верхняя д.33, кв 15
Выгодоприобретатель: <small>в случае смерти застрахованного</small>	Иванова Наталья Михайловна <small>имя, отчество</small>
Адрес Выгодоприобретателя:	Санкт-Петербург, ул. Верхняя д.33, кв 15
Объект страхования:	Имущественные интересы, связанные с причинением вреда жизни и здоровью Застрахованного

32

Две тысячи двести рублей 00 коп.  
01 ноября 12

x

 Иванов И.И.  
 Сидоров А.М.

02 ноября 20      01 ноября 21

33

Приложение 2  
Образец заполнения Бланка квитанции об оплате к Практической работе №6 по Документальному и программному обеспечению страховых операций (по отраслям)


**КВИТАНЦИЯ № 18 5/ 4647435**  
на получение страховой премии (взноса)      над филиалом

Утверждена приказом ИД РФ от 17.05.2006 г. №80  
 Форма №А-7 по ОКУД 0796205  
Квитуация является документом страховой отчетности

СООАО «ВСК» ИНН 7710026574 ОКПО 11441121 Лицензия ФССН С № 0621 77 от 19.01.2011 г.

СТРАХОВАТЕЛЬ <small>Фамилия, имя, отчество</small>	Иванов Иван Иванович		
НОМЕР И СЕРИЯ СТРАХОВОГО ПОЛИСА	1 2 8 6 У АГ 00268	01 <small>дата</small>	01.11.2012
ВИД СТРАХОВАНИЯ	Добровольное страхование от несчастных случаев и болезней		
ПОЛУЧЕНА СТРАХОВАЯ ПРЕМИЯ (ВЗНОС) <small>сумма прописью</small>	2 200 руб. 00 коп. Две тысячи двести рублей      руб. 00 коп.		
В ТОМ ЧИСЛЕ:			
<small>сумма прописью</small>			
НАЛИЧНЫМИ ДЕНЕЖНЫМИ СРЕДСТВАМИ <small>сумма прописью</small>	Две тысячи двести рублей      руб. 00 коп.		
С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЫ <small>сумма прописью</small>			
ПОЛУЧИЛ <small>Представитель страхователя / страховой брокера</small>	 Сидоров Александр Михайлович <small>ФИО, должность, наименование страхователя / страховой брокера (юридического лица)</small>		
М. П.	 Иванов Иван Иванович <small>Фамилия, имя, отчество</small>		
ОПЛАТИЛ	<small>Дата расчёта</small> 01 ноября 20		

7

Из списка предложенных страховых продуктов необходимо выбрать сочетающиеся между собой страховые и банковские продукты и отнести их к той или иной группе в таблице.

Страховые продукты:

1. Страхование депозитов
2. Защищенный банковский счет
3. Страхование путешественников
4. Осаго
5. Страхование ипотечного кредита
6. Страхование владельца банковских карт
7. Страхование от несчастных случаев

- 8.ДМС  
 9.Страхование потребительского кредита  
 10.Страхование депозиторов  
 11.Страхование жилья  
 12.Страхование овердрафта  
 13.Страхование ответственности

<b>Группы банковско-страховых продуктов</b>	<b>Страховые продукты</b>
<i><b>Интегрированные банковско-страховые продукты</b></i>	Страхование владельца банковских карт, Страхование овердрафта, Защищенный банковский счет, Страхование депозитов
<i><b>Связанные страховые продукты</b></i>	Страхование ипотечного кредита, Страхование депозитов, Защищенный банковский счет
<i><b>Сопутствующие страховые продукты</b></i>	ОСАГО, Страхование от несчастных случаев, Страхование ответственности, ДМС, Страхование жилья, Страхование путешественников

### ***Критерии оценки ответов***

При оценке выполненных заданий по профессиональному модулю ПМ.03 «Выполнение операций с ценными бумагами» следует руководствоваться следующим:

<b>ПК</b>	<b>Порядок оценки</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>
Умение произвести подбор необходимого клиенту страхового продукта, осуществление коммуникации с клиентом, верное использование общепринятой терминологии по компетенции.	Балл от 0-20	20
Заполнение страховой документации без ошибок	Балл от 0-10.	10
<b>ВСЕГО баллов</b>		<b>30</b>

### **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

<b>Количество набранных баллов</b>	<b>Оценка</b>
25-30	5 (отлично)
24-20	4 (хорошо)
19-17	3 (удовл.)
16 и меньше	2 (неудовл.)

## **5. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ**

*Составители – М.С.Афанасьева, Е.А.Ельчанинова – преподаватели АНПОО «Колледж городских предпринимателей».*