|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«СТРАХОВОЕ ДЕЛО»

Регионального этапа Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» в 2023 г.

2023 г.

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

**Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:**

[1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ 3](#_Toc142037183)

[1.1. Общие сведения о требованиях компетенции 3](#_Toc142037184)

[1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции «Страховое дело» 3](#_Toc142037185)

[1.3. Требования к схеме оценки 12](#_Toc142037186)

[1.4. Спецификация оценки компетенции 13](#_Toc142037187)

[1.5. Конкурсное задание 15](#_Toc142037188)

[1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания 15](#_Toc142037189)

[1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив) 16](#_Toc142037190)

[2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ 24](#_Toc142037191)

[2.1. Личный инструмент конкурсанта 24](#_Toc142037192)

[2.2.Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке 24](#_Toc142037193)

[3. ПРИЛОЖЕНИЯ 24](#_Toc142037194)

**ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ**

*1. ТК – требования компетенции*

*2. КЗ – конкурсное задание*

*3. ПК – персональный компьютер*

*4. ИТ – информационные технологии*

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «Страховое дело» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов / рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «СТРАХОВОЕ ДЕЛО»

*Таблица №1*

**Перечень профессиональных задач специалиста**

| **№ п/п** | **Раздел** | **Важность в %** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **Организация рабочего процесса, охрана труда и техника безопасности** | 5 |
|  | Специалист должен знать и понимать:   * общие требования охраны труда; * требования охраны труда перед началом работы; * требования охраны труда в аварийных ситуациях; * требования охраны труда по окончании работ; * важность поддержания рабочего места в надлежащем состоянии; * значение эффективного планирования и организации труда. |  |
| Специалист должен уметь:   * пользоваться оборудованием в соответствии с техникой безопасности и инструкциями производителей; * организовать рабочее место для максимально эффективной работы согласно правилам и норм охраны трудах; * планировать работу и расставлять приоритеты для повышения эффективности на рабочем месте и для выполнения заданий в срок; * работать в изменяющихся условиях, в том числе в стрессовых; * организовать рабочее место. |  |
| 2 | **Аналитика и финансовые операции** | 13 |
|  | Специалист должен знать и понимать:   * роль и место розничных продаж в страховой компании; * содержание процесса продаж в страховой компании и проблемы в сфере розничных продаж; * принципы планирования реализации страховых продуктов; * нормативную базу страховой компании по планированию в сфере продаж; * принципы построения клиентоориентированной модели розничных продаж; * методы экспресс-анализа рынка розничного страхования и выявления перспектив его развития; * место розничных продаж в структуре стратегического плана страховой компании; * маркетинговые основы розничных продаж; * методы определения целевых клиентских сегментов; * основы формирования продуктовой стратегии и стратегии развития каналов продаж; * порядок формирования ценовой стратегии; * виды и формы плана продаж; * взаимосвязь плана продаж и бюджета продаж; * методы разработки плана и бюджета продаж: * модели соотношения центральных и региональных продаж, анализ их эффективности; * классификацию технологий продаж в розничном страховании по продукту, по уровню автоматизации, по отношению к договору страхования, по каналам продаж; * каналы розничных продаж в страховой компании; * факторы выбора каналов продаж для страховой компании, прямые и посреднические каналы продаж; * способы анализа развития каналов продаж на различных страховых рынках; * соотношение организационной структуры страховой компании и каналов продаж; * основные показатели эффективности продаж; * порядок определения доходов и прибыли каналов продаж; * зависимость финансовых результатов страховой организации от эффективности каналов продаж; * коэффициенты рентабельности канала продаж и вида страхования в целом; * качественные показатели эффективности каналов продаж |  |
| Специалист должен уметь:   * анализировать основные показатели страхового рынка; * выявлять перспективы развития страхового рынка; * применять маркетинговые подходы в формировании клиентоориентированной модели розничных продаж; * формировать стратегию разработки страховых продуктов; * рассчитывать бюджет продаж; * контролировать исполнение плана продаж и принимать адекватные меры для его выполнения; * выбирать наилучшую в данных условиях организационную структуру розничных продаж; * проводить анализ эффективности организационных структур продаж; * организовывать продажи страховых продуктов через различные каналы продаж; * определять перспективные каналы продаж; * анализировать эффективность каждого канала; * определять величину доходов и прибыли канала продаж; * оценивать влияние финансового результата канала продаж на итоговый результат страховой организации; * рассчитывать коэффициенты рентабельности деятельности страховщика; * проводить анализ качества каналов продаж; |  |
| 3 | **Информационные и коммуникационные технологии** | 9 |
|  | Специалист должен знать и понимать:   * пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой. Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач. * работать с большим массивом информационных данных. Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов. * выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента. Устанавливать коммуникацию с клиентами организации с целью предоставления актуальной информации общего характера. * использовать техники активного слушания и ведения диалога. * резюмировать полученную от клиента информацию. Вносить информацию в программы и базы данных организации. * формировать письменные ответы на запросы клиентов. Взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач. * разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами. |  |
| Специалист должен уметь:   * стандарты и методические документы организации в сфере коммуникации с клиентами организации. * перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне. * инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов. Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами. Порядок взаимодействия между сотрудниками и подразделениями в организации. * законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности. * требования охраны труда и пожарной безопасности. * понятия банковской и/или коммерческой тайны. * стандарты оформления документов в организации. * правила деловой переписки и письменного этикета. Организационная структура организации. * правила делового общения и речевого этикета. |  |
| 4 | **Менеджмент и коммуникация** | 18 |
|  | Специалист должен знать и понимать:   * специализированное программное обеспечение, используемое в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов. * стандарты и методические документы организации в сфере продаж товаров и услуг организации. * технические характеристики и свойства продуктов и услуг организации, условия их приобретения. Технические характеристики и свойства продуктов и услуг конкурентов. * формы и способы оплаты продуктов и услуг организации. Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне. * технология ответов на вопросы и возражения клиентов. Правила делового общения и речевого этикета. Инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов. * требования, предъявляемые к обработке заказов. Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности. Требования охраны труда и пожарной безопасности. Правила деловой переписки и письменного этикета. |  |
| Специалист должен уметь:   * выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах организации. * представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества. * отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги организации. Оформлять заказы клиентов организации. * определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг организации. Предлагать альтернативное решение по запросу клиента. * взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач. * сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации. * пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой. * вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг организации клиентам. |  |
| 5 | **Нормативная, сопроводительная и страховая документация** | 18 |
|  | Специалист должен знать и понимать:   * типовые формы договоров страхования и страховых полисов; * систему кодификации и нумерации, порядок работы с общероссийскими классификаторами; * порядок согласования проектов договоров с андеррайтерами и юристами и порядок передачи договоров продавцам; * способы контроля за передачей договоров продавцами клиентам; * виды и специфику специализированного программного обеспечения; * способы учета договоров страхования; * учет поступлений страховых премий и выплат страхового возмещения; * порядок персонифицированного учета расчетов со страхователями (лицевые счета страхователей в электронном и бумажном виде); * порядок контроля сроков действия договоров; * состав страховой отчетности; * порядок оформления страховой отчетности; * научные подходы к анализу заключенных договоров страхования; * порядок расчета и управления убыточностью, способы управления убыточностью "на входе"; * возможные причины невыполнения плана и способы стимулирования для его выполнения; * возможные причины отказа страхователя от перезаключения и продления договоров страхования. |  |
|  | Специалист должен уметь:   * подготавливать типовые договоры страхования; * вести систему кодификации и нумерации договоров страхования; * согласовывать проекты договоров страхования с андеррайтерами и юристами; * осуществлять передачу полностью оформленных договоров страхования продавцам для передачи клиентам; * осуществлять ввод данных "слепым" десятипальцевым методом с высокой скоростью печати; * использовать специализированное программное обеспечение для решения профессиональных задач; * осуществлять быстрый и точный ввод договоров в базу данных; * проверять существующую базу данных для исключения страхового мошенничества; * осуществлять хранение всех действующих договоров страхования в электронном и бумажном виде; * осуществлять передачу истекших договоров страхования для хранения в архив; * контролировать сроки действия договоров и напоминать продавцам о необходимости их перезаключения на новый срок; * выявлять причины отказа страхователя от перезаключения договора страхования; * вести страховую отчетность; * анализировать заключенные договоры страхования; * рассчитывать аналитические показатели продаж страховой компании; * на основе проведенного анализа предлагать решения по управлению убыточностью "на входе"; * проводить анализ причин невыполнения плана продаж и качественный анализ отказов от перезаключения и продления договоров страхования; |  |
| 6 | **Технология размещения страховых услуг** | 19 |
|  | Специалист должен знать и понимать:   * этапы размещения страховых услуг; * технологии размещения страховых услуг, их классификацию; * правила разработки организационной структуры размещения страховых услуг; * классификацию страховых посредников; * страховые услуги; * суть страхования и содержание страховой услуги; * особенности сбыта страховых услуг в различных секторах; * теоретические основы разработки бизнес-плана открытия точки розничного размещения страховых услуг; * виды и формы плана размещения страховых услуг; * взаимосвязь плана размещения страховых услуг и бюджета размещения страховых услуг; * методы разработки плана и бюджета размещения страховых услуг; * организационную структуру розничного размещения страховых услуг страховой компании: видовую, канальную, продуктовую, смешанную; * слабые и сильные стороны различных организационных структур размещения страховых услуг; * модели соотношения центральных и региональных форматов размещения страховых услуг, анализ их эффективности. |  |
|  | Специалист должен уметь:   * провести предварительную работу по размещению страховых услуг; * определить перспективные технологии размещения; * разместить страховые услуги через различные каналы продаж; * определить перспективные каналы размещения; * разрабатывать план размещения страховых услуг;   составлять проект бизнес-плана открытия точки розничного размещения страховых услуг. |  |
| 7 | **Публичная форма выступления и презентации страховых услуг** | 18 |
|  | Специалист должен знать и понимать:   * основные правила подготовки деловых электронных презентаций; * влияние презентации на аудиторию при публичном выступлении; * методы и технологии презентационной деятельности; * использование различных средств презентации; * лексику и терминологию презентаций; * использование визуальных аспектов в презентационной деятельности при подаче информации;   регламентирование презентации по времени. |  |
| Специалист должен уметь:   * готовить деловые презентации; * продвигать проект в различных ситуациях; * демонстрировать в своей презентации современные тенденции в бизнесе; * организовывать презентацию с учетом целевой аудитории; * убеждать разные категории аудитории посредством презентации (для корпоративных клиентов); * использовать разнообразные психотехники и методики в выступлениях; * формирование зрительного контакта с аудиторией; * привлечения и удержания внимания аудитории; * вовлечение аудитории; * использовать медиа средства в презентации; * применять соответствующую лексику и терминологию; * концентрироваться на цели презентации; * концентрироваться на соответствующей целевой аудитории; * понимать временные ограничения презентации; * выделять особую информацию в презентации; * адаптироваться к определенным требованиям во время презентации; * отвечать на вопросы после презентации; * эффективно завершать презентацию; * обосновывать отдельные элементы презентации; * делать выводы и аргументировать свою позицию. |  |

1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице №2.

*Таблица №2*

**Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерий/Модуль** | | | | | | | **Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ** |
| **Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ** |  | **А** | **Б** | **В** | **Г** | **Д** |  |
| **1** | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 5 |
| **2** | 8,73 | 1,30 | 1,00 | 0,00 | 1,97 | 13 |
| **3** | 2,77 | 1,36 | 0,47 | 3,40 | 1,00 | 9 |
| **4** | 0,00 | 8,00 | 4,00 | 0,00 | 6,00 | 18 |
| **5** | 0,00 | 2,10 | 0,30 | 14,60 | 1,00 | 18 |
| **6** | 0,00 | 5,24 | 9,16 | 0,00 | 4,60 | 19 |
| **7** | 3,50 | 3,00 | 3,07 | 0,00 | 8,43 | 18 |
| **Итого баллов за критерий/модуль** | | 16,00 | 22,00 | 19,00 | 19,00 | 24,00 | **100** |

1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице №3:

*Таблица №3*

**Оценка конкурсного задания**

| **Критерий** | | **Методика проверки навыков в критерии** |
| --- | --- | --- |
| **А** | **Изучение рынка страховых услуг** | Анализ предложений и условий страховых услуг.  Анализ действующих условий страхования в страховой организации.  Изучение потенциального спроса на страховые услуги для физических и юридических лиц.  Оценка возможностей страховой организации в удовлетворении потребностей в страховых услугах.  Анализ страховых рисков при изучении программ страхования для юридических и физических лиц. |
| **Б** | **Подготовка к размещению страховых услуг** | Подготовка информационных материалов о страховой организации, страховых услугах и о способах взаимодействия для сотрудников страховой организации, страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, а также лиц, имеющих намерение заключить договор страхования.  Наличие необходимого минимума разделов предложения по страхованию юридических и физических лиц.  Соответствие оформления установленным требованиям.  Соответствие оформление текста предложения по страхованию юридических и физических лиц установленным требованиям.  Коммуникационные приемы для представления идеи (опросы, сайты и т. д.).  Логичность и связанность различных разделов комплексного предложения по страхованию юридических и физических лиц.  Информирование страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, или их представителей по вопросам урегулирования страховых случаев. |
| **В** | **Размещение страховых услуг** | Подбор условий страхования.  Разработка сервисных условий договора страхования.  Анализ эффективности продаж.  Стабильность спроса на страховые услуги в формате индивидуальных и иных потребителей (юридических и физических лиц).  Взаимодействие со 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. |
| **Г** | **Оформление, учёт и сопровождение договоров страхования** | Проведение идентификации страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, а также лиц, имеющих намерение заключить договор страхования.  Определение наличия имущественного интереса.  Изучение объекта страхования.  Расчет страховой премии, формирование графика платежей.  Наличие полного правильно оформленного пакета страховой документации по страхованию юридических и физических лиц.  Наличие правильно оформленных платежных документов для выполнения финансовых операций по выбранному виду страхования.  Подготовка и заключение договора страхования, изменений и дополнений в договор страхования, в том числе в виде электронного документа. |
| **Д** | **Продвижение проекта (защита проекта с использованием ИТ)** | Наличие оформленного проекта комплексного страхования юридических и физических лиц.  Использование в работе современных программных решений коммуникации для целей бизнеса.  Использование на практике коммерческих предложений и деловой переписки.  Тайм-менеджмент и презентация прототипов.  Качество презентации проекта в целом.  Значимость проекта и его направленность.  Защита проекта команды проводится в формате записанного видео, которое предоставляется для оценивания экспертам. |

1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Общая продолжительность Конкурсного задания[[1]](#footnote-1): 18 ч.

Количество конкурсных дней: 3 дня

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний участника должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания

Конкурсное задание состоит из 5 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – 4 модуля, и вариативную часть - 1 модуль. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах. В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативный (е) модуль (и) формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом время на выполнение модуля (ей) и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются (Приложение 3. Матрица конкурсного задания).

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)

**Модуль A: «Изучение рынка страховых услуг» (инвариант)**

Время на выполнение модуля: 4 часа

**Задания:** Цель выполнения **модуля A** «Изучение рынка страховых услуг» – это изучение страхового рынка для того, чтобы подготовить эффективное предложение по страховым услугам для юридических и физических лиц.

Для достижения поставленной цели **модуля A** необходимо выполнить следующие взаимосвязанные задачи:

1. изучить потенциальный спрос на страховые услуги для физических и юридических лиц;
2. оценить возможности страховой организации в удовлетворении потребностей в страховых услугах;
3. проанализировать предложения и условия страховых услуг на рынке страхования;
4. провести анализ действующих условий страхования в страховой организации.

Конкурсантам в **модуле А** предлагается раскрыть содержание рынка страховых услуг, рассмотреть поэлементно структуру рынка страховых услуг (спрос, участники, продукт, система государственного регулирования страхового дела), оценить рыночную среду страховой организации, дать оценку факторов, влияющих на формирование рыночной среды, представить информацию по корпоративной стратегии и тактики рыночного участия страховой организации, оценить социально-демографические факторы для осуществления стратегического обоснования зоны рыночного присутствия страховой организации, оценка факторов экономико-правовой среды для того чтобы показать их влияние на результаты деятельности страховой организации и отражения покупательской способности страхователей, проявить целевую группу/целевые группы потенциальных клиентов, выявить актуальные потребности потенциальных клиентов и оценить возможности страховой организации в удовлетворении выявленных потребностей в страховых услугах.

Таким образом, результаты работы по **модулю A:**

* Отчёт исследований рынка страховых услуг.

Отчёт даёт ответ на вопрос, что рынок сбыта страховых услуг есть, а также обоснованный выбор пользующихся наибольшим спросом страховых услуг. Исследование рынка включает также его сегментацию и изучение конкурентов. Правильно проведенное исследование рынка позволяет страховщику узнать: каков уровень конкуренции рынка и его отдельных сегментов, каким образом можно побудить потенциальных потребителей к приобретению страховой продукции.

* Аналитическая справка потенциальных клиентов.

Необходимо провести анализ страховых рисков. Дать краткую характеристику договорам страхования (вид страхования, страховые риски, страховые случаи, страховые суммы, которые соответствуют выделенным страховым рискам).

Выделить из всех возможных рисков, с которыми может столкнуться организация или физическое лицо в процессе осуществления запланированной деятельности, те, которые можно застраховать.

Перечислить какие страховые продукты подходят для организации. Для каждого страхового продукта необходимо указать объекты страхования, а также кто является страхователями, выгодоприобретателями и застрахованными лицами по договору (если они есть), для каждого приведенного страхового продукта указать лимиты страховых выплат. Аналогичную работу участник должен провести и при страховании физического лица, учитывая его особенности.

Рекомендуется на слайдах презентации указывать ссылки на источники информации.

Результат в формате:

1. документ Microsoft Word – отчёт исследований рынка страховых услуг;
2. документ Microsoft Word – аналитическая справка потенциальных клиентов;
3. презентация Microsoft PowerPoint (или аналог программы) по результатам выполнения данного модуля;
4. записанное видео выступления по презентации (слайд-шоу) данного модуля в программе OBS. Самопредставление должно занимать не более 5 минут. Соблюдение временного регламента является существенным.

Примечание: при подготовке отчёта и аналитической справки могут быть использованы возможности Microsoft Excel при проведении анализа и формировании таблиц, графиков, диаграмм.

*Файлам присваивается имя в формате: «Название модуля\_Номер команды». Файл записанного видео выступления по презентации, саму презентацию и документы в формате Microsoft Word необходимо сохранить на рабочий стол ноутбука и USB флешку.*

**Модуль Б: «Подготовка к размещению страховых услуг» (инвариант)**

Время на выполнение модуля: 4 часа

**Задания:** Цель выполнения **модуля Б** «Подготовка к размещению страховых услуг» – это подготовка эффективного предложения по страховым услугам для юридических и физических лиц.

Для достижения поставленной цели **модуля Б** необходимо выполнить следующие взаимосвязанные задачи:

1. подготовить информационные материалы 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;
2. подготовить предложение по улучшению и/или расширению перечня страховых услуг для юридических и физических лиц.

Конкурсантам в **модуле Б** предлагается:

На основе аналитической справки потенциальных клиентов и отчёта исследований рынка страховых услуг, сформированных в предыдущем модуле, команда разрабатывает комплексное предложение по страхованию юридических и физических лиц, которое должно содержать краткую, но понятную информацию и давать ответы на волнующие клиента вопросы — каково страховое покрытие, страховые риски, тарифы и т.д. Разделы документа должны давать расширенную информацию о проекте и доказывать правильность расчетов.

Рекомендуется на слайдах презентации указывать ссылки на источники информации.

**Формат письменных материалов по страхованию:**

1. Размер страниц предложения на страхование юридических и физических лиц должно быть 21 х 29,7 см (стандарт А4) и, за исключением титульного листа, все листы должны быть пронумерованы. Каждое из предложений на страхование должно быть не более 20 страниц, включая титульный лист, формы с примерами, маркетинговые материалы и другие сопроводительные документы. Могут быть также использоваться лицевая и обратная стороны листа. Вводится сквозная нумерация страниц и таблиц.

2. Текст предложения на страхование должен быть 12пп, Times New Roman, интервал 1,5 строки. Допускается применение диаграмм как построенных на компьютере, так и использование готовых диаграмм, графиков из Интернет-источников (с обязательным указанием ссылок на источники).

3. На титульном листе предложения на страхование должно быть указано название команды, название проекта, имена участников команды и даты представления.

4. Вторая страница – Оглавление.

5. Третья страница размещается «визитка» команды, где должен быть представлен краткий обзор выбранного командой предложения на страхование (виды страхования), а также описание опыта и навыков каждого члена команды, позволяющих добиться успеха.

6. Предложение на страхование выполняется, как минимум, в соответствии с разделами, перечисленными ниже:

* 1. Резюме предложения на страхование
  2. Целевой рынок
  3. Планирование рабочего процесса и подготовка договоров страхования
  4. План мероприятий по продаже страховой услуги

Все представляемые материалы заверяются конкурсантами (подписи конкурсантов, подтверждающие авторство).

Таблицу в зависимости от ее размера обычно помещают под текстом, в котором впервые дана на нее ссылка. Если размер таблицы превышает одну страницу, то таблицу следует размещать в Приложении. Каждая таблица должна иметь заголовок, точно и кратко отражающий ее содержание.

**Формат информационно-рекламных плакатов по комплексному страхованию юридических лиц и физических лиц:**

1. Полноцвет (3 и более цветов).
2. Назначение – реклама.
3. Использование в работе сети интернет и современных программных решений.
4. Плакат необходимо представить на флипчарте (не менее 1 листа).

Результат в формате:

1) документ Microsoft Word – коммерческое предложение для физических и юридических лиц, а также распечатать и подшить в папку;

2) презентация Microsoft PowerPoint (или аналог программы) по результатам выполнения данного модуля;

3) записанное видео выступления по презентации данного модуля в программе OBS. Самопредставление должно занимать не более 5 минут. Соблюдение временного регламента является существенным;

4) работа на флипчарте.

*Файлам присваивается имя в формате: «Название модуля\_Номер команды». Файл записанного видео выступления по презентации, саму презентацию и документ в формате Microsoft Word необходимо сохранить на рабочий стол ноутбука и USB флешку.*

**Модуль В: «Размещение страховых услуг» (инвариант)**

Время на выполнение модуля: 4 часа

**Задания:** Цель выполнения **модуля В** «Размещение страховых услуг» – это планирование и организация размещения подготовленных предложений по страховым услугам для юридических и физических лиц.

Для достижения поставленной цели **модуля В** необходимо выполнить следующие взаимосвязанные задачи:

1. определение плановых показателей продаж на прогнозируемый период с разбивкой по различным видам страхования и каналам сбыта;
2. составление годового плана филиала страховщика;
3. составление персонального плана продаж представителя страховой организации;
4. анализ влияния различных ценовых и прочих факторов качества страховой продукции на её сбыт;

Конкурсантам в **модуле В** предлагается:

Определить оптимальные каналы продаж подготовленного предложения по страховым услугам для юридических и физических лиц и выбрать эффективные технологии продвижения подготовленного предложения по страховым услугам для юридических и физических лиц.

Описать взаимодействие с клиентом при проведении продажи страховых услуг (консультирование и информирование клиента об условиях страхования, скрипт (сценарий) тёплого звонка).

Отобразить систему документооборота при заключении договора страхования.

Результат в формате:

1) документ Microsoft Word:

* плановые показатели продаж на прогнозируемый период с разбивкой по различным видам страхования и каналам сбыта;
* годовой план филиала страховщика;
* персональный план продаж представителя страховой организации;

2) презентация Microsoft PowerPoint (или аналог программы) по результатам выполнения данного модуля;

3) записанное видео выступления по презентации данного модуля в программе OBS. Самопредставление должно занимать не более 5 минут. Соблюдение временного регламента является существенным.

Примечание: при подготовке **модуля В** могут использованы возможности Microsoft Excel при проведении анализа при формировании таблиц, графиков, диаграмм.

*Файлам присваивается имя в формате: «Название модуля\_Номер команды». Файл записанного видео выступления по презентации, саму презентацию и документ в формате Microsoft Word необходимо сохранить на рабочий стол ноутбука и USB флешку.*

**Модуль Г: «Оформление, учёт и сопровождение договоров страхования» (инвариант)**

Время на выполнение модуля: 3 часа

**Задания:** Цель выполнения **модуля Г** «Оформление, учёт и сопровождение договоров страхования**» –** сформировать пакет страховой документации для подготовленного предложения по страховым услугам для юридических и физических лиц.

Для достижения поставленной цели **модуля Г** необходимо выполнить следующие взаимосвязанные задачи:

1. проведение идентификации страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, а также лиц, имеющих намерение заключить договор страхования;
2. проверка полноты и правильности заполнения документов, представленных лицом, имеющих намерение заключить договора страхования;
3. определение наличия имущественного интереса;
4. изучение объекта страхования;
5. определение и согласование условий договора страхования, изменений и дополнений в договор страхования;
6. расчет страховой премии, формирование графика платежей;
7. подготовка и заключение договора страхования, изменений и дополнений в договор страхования, в том числе в виде электронного документа;
8. прием страховых взносов.

Конкурсантам в **модуле Г** предлагается оформить полный пакет страховой документации по страхованию имущества юридических и физических лиц. Оформление платежных документов для выполнения финансовых операций по страхованию имущества от огня и других опасностей.

В модуле оценивается правильность оформления полный пакет страховой документации по страхованию юридических и физических лиц, а также точность расчётов страховой премии по договорам страхования имущества.

*Результаты работы над модулем представляются в виде сформированного пакета страховой документации, который необходимо сохранить на рабочий стол ноутбука и USB флешку (файлам присваивается имя в формате: «Название модуля\_Номер команды»), распечатать и подшить в папку.*

**Модуль Д: «Продвижение проекта (защита проекта с использованием ИТ)» (вариатив)**

Время на выполнение модуля: 3 часа

**Задания:** Цель выполнения **модуля Д** «Продвижение проекта» – участникам необходимо продемонстрировать проект, показать предпринятые конкретные шаги по реализации проекта, а также достигнутые результаты.

Для достижения поставленной цели модуля Д необходимо выполнить следующие взаимосвязанные задачи:

1. Оценить значимость проекта;
2. Оценить направленность проекта.

Результат в формате:

1) Презентация Microsoft PowerPoint (или аналог программы) по результатам выполнения данного модуля. Оформление слайдов должно соответствовать сложившимся правилам оформления деловых презентаций (разумное количество шрифтов и размера шрифта, продуктивное использование пространства слайда и др.). Слайды презентации должны быть читаемы, комфортны для зрительного восприятия.

2) Записанное видео выступления по презентации данного модуля.

Презентация проекта должна включать наиболее важные аспекты всех модулей. Основные разделы, которые обязательно должны быть отражены:

* + - 1. Описание команды
      2. Целевой рынок
      3. План мероприятий по продаже страховой услуги
      4. Резюме предложения на страхование (оформление деловых писем, коммерческих предложений. Консультирование и информирование клиента об условиях страхования. Умение заинтересовать клиента. Составление скрипта (сценария) холодного звонка)
      5. Страховая документация
      6. Оценка значимости и наглядности проекта.

Самопредставление должно занимать не более 6 минут. Соблюдение временного регламента является существенным.

Презентация проекта, помимо электронной презентации PowerPoint, может включать в себя любые другие подходящие элементы: использование программных решений/коммуникации для целей бизнеса, практические примеры деловой переписки, коммерческих предложений и пр.

Оценка презентации строится на основе учета способности участников приводить доводы и обоснованные аргументы, а также с учетом объема продаж и достоверности представленных данных. Рекомендуется на слайдах презентации указывать ссылки на источники информации.

Презентация проводится на русском языке. Краткий комментарий на английском приветствуется, но не является обязательным. Отдельным критерием в презентации является само-рефлексия – способность участников отслеживать собственное движение в рамках чемпионата, использовать полученную информацию о командах-партнерах для решения текущих задач и пр.

Участники могут быть в своей официальной конкурсной одежде (фирменная одежда делегации, образовательной организации и пр.).

*Результаты работы представляются в формате записанного видео выступления по единой презентации данного модуля в программе OBS. Самопредставление должно занимать не более 6 минут. Соблюдение временного регламента является существенным.*

*Файлу присваивается имя в формате: «Название модуля\_Номер команды». Файл записанного видео выступления по презентации, и саму презентацию необходимо сохранить на рабочий стол ноутбука и USB флешку.*

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ*[[2]](#footnote-2)*

2.1. Личный инструмент конкурсанта

Нулевой - нельзя ничего привозить.

2.2.Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Средства связи, планшеты и любые электронные носители, смарт-часы; фото-, аудио- и видеоаппаратура; средства хранения и передачи информации; справочные материалы, письменные заметки.

3. Приложения

Приложение №1 Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

Приложение №2 Матрица конкурсного задания

Приложение №3 Критерии оценки

Приложение №4 Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции «Страховое дело»

1. *Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.* [↑](#footnote-ref-2)