

*Коломиец Ольга Анатольевна*

преподаватель

СПб ГБПОУ «Петровский колледж»

г. Санкт-Петербург

**ПРИМЕНЕНИЕ АКТИВНЫХ МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ  
ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
38.02.02 «СТРАХОВОЕ ДЕЛО» К АТТЕСТАЦИИ  
В ФОРМЕ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА**

*Аннотация:* в статье рассматриваются особенности и возможности применения различных методик бизнес-тренинга для подготовки студентов колледжа по специальности «Страховое дело» к аттестации в форме демонстрационного экзамена. Перечисленные практики позволяют максимально приблизить программы обучения по специальности «Страховое дело» к реалиям современного страхового бизнеса, выработать у студентов устойчивые навыки в андеррайтинге, продажах, урегулировании убытков, маркетинге и тем самым подготовить к успешной сдаче демонстрационного экзамена.

*Ключевые слова:* демонстрационный экзамен, деловая игра, бизнес-школа страховой организации, конкурс профессионального мастерства.

Введение принципиально новых методов аттестации выпускников средних профессиональных образовательных учреждений в форме демонстрационного экзамена формирует новые вызовы для преподавателей, ведущих профессиональные модули.

Так демонстрационный экзамен встал на повестку дня и в связи с утверждением нового ФГОС для студентов специальности «Страховое дело» (Приказ Минпросвещения России №555 от 23.07.2023 г.) [1]. И если у технических специальностей в качестве материальной составляющей есть различного рода тренажеры, станки, программные комплексы и прочее, то в страховании процесс практического обучения строится в аудитории с компьютерами и без специализированных программных комплексов, используемых в современных страхо-

вых организациях. И в этом случае наибольший акцент сдвигается на производственную практику, где студенты предположительно получают доступ к практическим заданиям и, соответственно, программному комплексу страховой организации. Однако, учитывая статус практиканта как временного работника без обязательств, страховые организации не всегда гарантированно допускают студентов к реальным производственным процессам – встречам с реальными клиентами, расчетам экономических показателей и т. д., ограничиваясь техническими видами работ.

В связи с вышесказанным сегодня как никогда становится актуальным введение в рабочие программы профессиональных модулей активных методов обучения. Такие методы позволяют моделировать реальные производственные ситуации и отрабатывать навыки, которые затем обучающийся сможет уверенно продемонстрировать в ходе оценочных мероприятий на демонстрационном экзамене.

И в этом плане большим подспорьем будет опыт бизнес-школ самих страховых организаций.

Как известно, на сегодняшний день любая страховая организация, развивающая или даже только планирующая развивать агентский канал продаж, имеет в своей структуре регулярно работающую бизнес-школу, основу методики обучения которой составляет бизнес-тренинг.

Рассмотрим некоторые методики, которые в ходе учебных занятий показали наибольшую эффективность и, учитывая практическую направленность заданий, помогут качественно подготовить студентов к тем заданиям демонстрационного экзамена, которые предполагают встречу и коммуникацию с клиентом.

Одна из самых эффективных практик, положительно зарекомендовавших себя в ходе подготовки студентов специальности 38.02.02 «Страховое дело» в СПб ГБПОУ «Петровский колледж, является игра «горячий стул». Деловая игра отрабатывает различные этапы продаж, начиная с телефонного звонка с целью назначения встречи клиенту и заканчивая завершением встречи и взятием рекомендаций. Например, задание может заключаться в следующем: два участ-

ника приглашаются в центр аудитории, где для них подготовлены стулья, имитирующие место встречи агента (сотрудника компании) и клиента. Задача агента: выявить потребность у клиента в страховых продуктах и методом вопросов по технике СПИН перевести скрытые потребности клиента в явные, с тем чтобы в дальнейшем клиент осознанно заключил договор страхования. Задача клиента при этом отвечать на вопросы агента, не создавая дополнительных препятствий для ведения диалога. В ходе игры пассивный участник (клиент) является как бы тренажером для активного участника (страхового агента) и дает ему возможность отработать как стандартный скрипт разговора с клиентом, так и возможность развивать мгновенную реакцию на неожиданные ответы клиента, называемые возражениями. Как показывает практика, наибольшие трудности вызывают следующие моменты:

- страх первый раз выйти на активную роль – на роль страхового агента и предстать перед публикой;
- страх сделать ошибку и оказаться неуспешным;
- неумение давать развивающую обратную связь себе и друг другу (чаще всего первоначально все стараются критиковать себя и других).

Как можно преодолеть перечисленные выше трудности. На наш взгляд, помогают снять напряженность следующие установки:

- учебное пространство является безопасной средой и здесь можно ошибаться;
- никто не знает, как 100% правильно – давайте вместе в процессе творческого диалога найдем модели разговора (слов, работающих эффективных вопросов и т. д.), которые будут обогащать стандартные алгоритмы и скрипты.

В целом, замечено, что, преодолев первый страх и выходя открыто на аудиторию, обучающиеся быстро включаются в диалог, пробуют разные варианты, рассматривая их как игровые. И в дальнейших нестандартных коммуникациях с незнакомыми людьми у студента уже вырабатывается устойчивый навык, который он может уверенно продемонстрировать и на оценочных мероприятиях демонстрационного экзамена.

Автор настоящей статьи неоднократно принимала участие в качестве актера на демонстрационном экзамене по специальности 38.02.07 «Банковское дело» и замечала, что часто даже отличники, успешно справившиеся с первым заданием, связанным с основными банковскими операциями – открытием расчетного счета, расчетом графика кредитных платежей и т.д., сталкивались со значительными трудностями с другими смоделированными под реальные заданиями. Так, например, особые затруднения возникают на этапе при ответах на возражение клиента. Хорошую автоматическую реакцию демонстрировали, как правило, студенты, которые уже на начали работать в банке и не боялись клиентов. А что делать студентам, у которых есть знания, но не выработались устойчивые реакции. На наш взгляд, в этом случае будет полезной деловая игра «Слалом», которую активно применяли в бизнес-школе ООО «Росгосстрах-Жизнь».

Цель деловой игры – отработка умений отвечать на возражения клиентов по стандартному алгоритму. Процесс игры заключается в том, что студент в роли страхового агента подходит поочередно к потенциальному клиенту (а таких клиентов у нас в среднем 4–6 из числа студентов группы), у которого заранее заготовлено по 2 возражения. «Страховой агент» должен ответить на каждое из них в течение 30 секунд. При этом сами же клиенты в результате оценивают, одно или два возражения отработал агент. В итоге каждый из «страховых агентов» получает количество баллов, равное тому количеству возражений, которое было отработано по алгоритму и в установленное время. В ходе данной игры задействованы и оставшиеся в аудитории студенты. Каждый из них закрепляется в роли наблюдателя за конкретным «клиентом» с его соответствующими возражениями. Задача наблюдателя – записывать наиболее удачные отработки возражений и отмечать наиболее успешных «агентов». Таким образом, в данном упражнении, работает вся аудитория, только одни («агенты») на отработку навыка, а другие («клиенты» и «наблюдатели») на оценку правильности выполняемых заданий и тем самым также вырабатывая навыки эффективной работы с возражениями.

Важно также в процессе учебных занятий с обучающимися применять учебный материал, включающий реальные страховые продукты страховых организаций, а не поверхностную информацию с официального сайта, которая, как известно, носит ограниченный характер, не содержит тарификаторов. И здесь помогает тесное сотрудничество со страховыми организациями – работодателями, где в дальнейшем проходят практику и трудоустраиваются выпускники. В свою очередь, работодатели также заинтересованы в том, чтобы обучающиеся и выпускники, приходя в страховую компанию, уже знали конкретные продукты и могли проконсультировать клиента, рассчитать страховую премию и оформить договор страхования на портале продаж. А включение кейсов с приложением функционалов реальных продуктов в задания по текущим квалификационным экзаменам позволяет более полно оценить степень сформированных профессиональных умений и навыков.

Еще одним из эффективных методов подготовки обучающихся к успешной сдаче демонстрационного экзамена является организация конкурсов профессионального мастерства с участием представителей работодателей. Такой конкурс, как правило, включает несколько этапов проверки знаний и навыков студентов, что частично повторяет тип заданий демонстрационного экзамена. Классический вариант конкурса:

- первый этап – тестирование по общепрофессиональным предметам;
- второй этап – расчет страховой премии и оформление страхового полиса по заданному кейсу;
- и третий финальный этап – продажа в виде презентации (или проведения части встречи с клиентом) с целью продажи (или кросс-продажи) клиенту страхового продукта.

Как показала практика проведения конкурсов профессионального мастерства в СПб ГБПОУ «Петровский колледж», обучающиеся готовятся к такому испытанию не менее серьезно, чем к квалификационному экзамену. Кроме того, работодатели с удовольствием откликаются на запрос предоставления функционалов реальных страховых продуктов для разработки условий конкурса. Отча-

сти такая мотивация связана с дальнейшей возможностью лично поучаствовать в оценивании профессиональных навыков конкурсантов и выбрать особо отличившихся для будущей практики и приема на работу.

В заключение можно сделать следующие выводы.

Во-первых, демонстрационный экзамен – это серьезное испытание, позволяющее объективно оценить уровень сформированности профессиональных навыков обучающихся. Не всегда производственная практика позволяет студенту в полной мере проработать такие навыки. На помощь приходят активные методы обучения, запланированные в рабочих программах производственных модулей.

Во-вторых, применяя современные активные методы обучения, впитывающие лучший опыт бизнес-школ страховых компаний, можно более эффективно подготовить обучающихся по специальности 38.02.02 «Страховое дело» к выпускной аттестации в формате демонстрационного экзамена.

В-третьих, организация и проведение конкурсов профессионального мастерства на базе колледжа, с привлечением представителей работодателей, позволяют смоделировать демонстрационный экзамен, тренируют обучающихся выполнять задания в стрессовой ситуации с присутствием внешних экспертов и в то же время стимулируют к активному приобретению и демонстрации профессиональных навыков.

Все вышеперечисленные практики позволяют максимально приблизить программы обучения по специальности «Страховое дело» к реалиям современного страхового бизнеса, выработать у студентов устойчивые навыки в андеррайтинге, продажах, урегулировании убытков, маркетинге и тем самым подготовить к успешной сдаче демонстрационного экзамена.

### ***Список литературы***

1. Приказ Минпросвещения России от 21.07.2023 №555 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отрас-

лям) // СПС «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
<https://www.consultant.ru/document> (дата обращения: 07.10.2024).