

Санкт-Петербургское государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Колледж автоматизации производственных процессов
и прикладных информационных систем»

Рассмотрена и принята
на заседании Педагогического совета
Протокол № 9 от 14.06.2024

УТВЕРЖДЕНА

Приказом директора
СПб ГБПОУ «Колледж
автоматизации производства»
от 17.06.2024 № 580

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ 03 «ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ПРИ
РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ»**

Для специальности
38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)»

Квалификация специалиста	Специалист страхового дела
Форма обучения	очная
Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППССЗ	основное общее образование
Срок получения СПО по ППССЗ	2 года 10 месяцев
Год начала подготовки	2024

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности 38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)» (утв. приказом Министерства просвещения России от 21.07.2023 № 555).

Организация-разработчик: Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Колледж автоматизации производственных процессов и прикладных информационных систем».

Программу составили Хадонова Б.Т., Славина М.В., преподаватели СПб ГБПОУ «Колледж автоматизации производства».

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии, протокол № 8 от 15.05.2024.

Заведующий отделом
содержания образовательных программ

А.Ф. Жмайло

С О Д Е Р Ж А Н И Е

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
2.1. Структура профессионального модуля	7
2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ.03)	8
3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
3.1. Материально-техническое обеспечение	15
3.2. Информационное обеспечение обучения	15
3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **«оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»** и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД	Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов
ПК 3.1	Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия
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 результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:	оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов
знать:	<ul style="list-style-type: none"> - стандарты защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, - принципы и порядок предоставления информации получателям страховых услуг, - способы взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг, - источники информации о продуктовой линейке страховой организации, перечень страховых продуктов, реализуемых страховой организацией, - правила коммуникаций с клиентами: деловые телефонные коммуникации, корпоративная этика делового общения, письменный этикет, - стандарты взаимодействия страховщика с получателями страховых услуг при заключении и исполнении договоров страхования, - условия договоров страхования: срок действия договора, формы и способы уплаты страховой премии/страховых взносов, - порядок работы с обращениями клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг, - способы обработки обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникаций,
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - подготавливать и предоставлять информацию клиентам о страховой организации и страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией, - использовать технику делового общения и составления корпоративной письменной корреспонденции, - предоставлять информацию о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении и исполнении договора страхования, - консультировать клиента по основным условиям договора страхования, о действиях, которые он должен предпринять при наступлении страхового случая, о порядке изменения и досрочного прекращения договора страхования, - применять стандарты взаимодействия по работе с обращениями клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг, - обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникаций.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

№ п/п	Вид учебной работы	Объем часов
1.	Всего часов, отводимое на освоение профессионального модуля	342
	В форме практической подготовки	234
2.	Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем (обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося)	142
в том числе:		
	– теоретическое обучение	76
	– практические занятия	66
	– учебная практика	0
3.	Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся	8
4.	Промежуточная аттестация в форме экзамена по МДК 03.01, дифференцированного зачета по МДК 03.02, экзамена по ПМ 03	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. час	Объем профессионального модуля, акад. час						
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Самостоятельная работа
			Всего	в том числе					
				в форме практической подготовки	лабораторные и практические занятия	курсовая работа, проект	учебная практика	производственная практика	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОК 01 – 05; ОК 09 ПК 3.1 – 3.3	МДК 03.01 «Взаимодействие с клиентами по вопросам реализации страховых продуктов (по отраслям)»	102	94	42	42	0			8
ОК 01 – 05; ОК 09 ПК 3.4	МДК 03.02 «Цифровизация страхования»	48	48	24	24				0
ПП.03	Производственная практика (при наличии)	180	180	180					
	Промежуточная аттестация	12	12						
	Итого	342	334	248	68			180	8

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

ПМ 03 «ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ»

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов всего	В т.ч. практических занятий	В т.ч. в форме практической подготовки
1	2	3	4	5
МДК.03.01	Взаимодействие с клиентами по вопросам реализации страховых продуктов (по отраслям)	94	42	42
Тема 1.1. Правила предоставления информации получателям страховых услуг	Содержание темы	12	2	2
	1.1.1 Стандарт саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг	2		
	1.1.2 Принципы и порядок предоставления информации получателям страховых услуг.	2		
	1.1.3 Объем информации, предоставляемой страховой организацией получателям страховых услуг			
	1.1.4 Стандарты обслуживания получателей страховых услуг	2		
	1.1.5 Применение стандарта при оказании страховых услуг агентами и третьими лицами	2		
	Практические занятия			2
<i>Практическое занятие № 1. Подготовка и предоставление информации клиентам о страховой организации</i>		2	2	2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа. Подготовка презентации.		8		
Тема 1.2. Правила взаимодействия страховщика с получателями страховых услуг	Содержание темы	10	4	4
	1.2.1 Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг			
	1.2.2 Порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	2		
	1.2.3 Реализация права получателя страховых услуг на досудебный порядок разрешения споров	2		
	Практические занятия			4

	<i>Практическое занятие №2. Минимальный объем предоставляемой информации при заключении договора страхования</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие №3. Минимальный объем предоставляемой информации при расторжении или исполнении договора страхования</i>	2	2	2
Тема 1.3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг	Содержание темы	10	2	2
	1.3.1 Законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем	2		
	1.3.2 Порядок досудебного рассмотрения обращений. Служба финансового уполномоченного.	2		
	1.3.3 Порядок обращения в саморегулируемую организацию и Банк России	2		
	1.3.4 Судебный порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	2		
	Практические занятия		2	2
	<i>Практическое занятие 4. Порядок подачи онлайн-обращений получателями страховых услуг</i>	2	2	2
Тема 1.4. Механизм деловой коммуникации	Содержание темы	10	4	4
	1.4.1 Понятие и структура общения. Функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения. Коммуникативная компетентность	2		
	1.4.2 Понятие и цель делового общения. Этапы делового общения. Формы делового общения. Условия эффективного общения. Лидерство в деловом общении.	2		
	1.4.3 Взаимодействие в процессе общения. Оказание влияния на людей. Манипуляции в деловом общении. Снятие психологических барьеров. Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.	2		
	Практические занятия	4	4	4
	<i>Практическое занятие 5. Приемы активного слушания</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие 6. Решение кейсов по конфликтным ситуациям с клиентами</i>	2	2	2
Тема 1.5. Этические принципы делового общения	Содержание темы	14	8	8
	1.5.1 Этические принципы делового общения. Речевой этикет. Манеры поведения личности.	2		
	1.5.2 Корпоративная этика. Этические кодексы современных деловых компаний.	2		
	1.5.3 Имидж в деловом общении. Внутренний и внешний имидж как создание образа. Культура внешности.	2		
	Практические занятия		8	8

	<i>Практическое занятие №7. Использование техники делового общения при телефонных коммуникациях (деловая игра)</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие №8. Использование техники работы с возражениями</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие №9. Использование техники делового общения с клиентом в офисе страховщика (деловая игра)</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие №10. Консультирование клиента по основным условиям договора страхования</i>	2	2	2
Тема 1.6. Письменная и устная деловая коммуникация	Содержание темы	14	8	8
	1.6.1 Письменная деловая коммуникация. Правила составления деловой корреспонденции, электронные деловые письма, циркулярные письма, отчёты, докладные записки.	2		
	1.6.2 Культура делового общения в Интернет-пространстве.	2		
	1.6.3 Деловая коммуникация в формате публичных выступлений. Правила оформления презентаций.	2		
	Практические занятия		8	8
	<i>Практическое занятие 11. Выявление и формирование потребностей при продаже страховых продуктов.</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие 12. Презентация страхового продукта и работа с возражениями</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие №13. Составление корпоративной письменной корреспонденции</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие 14. Информирование клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования</i>	2	2	2
Тема 1.7. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов	Содержание темы	22	14	14
	1.7.1 Этапы продажи страхового продукта. Основные правила продажи. Формирование потребностей. Прямое предложение.	2		
	1.7.2 Установление контакта. Выявление и формирование потребностей	2		
	1.7.3 Презентация основного продукта. Презентация кросс-продукта.	2		
	1.7.4 Работа с возражениями. Процедура урегулирования конфликтов	2		
	Практические занятия		14	14
	<i>Практическое занятие №15. Выявление и формирование потребностей при продаже страховых продуктов.</i>	2	2	2
<i>Практическое занятие №16. Консультирование клиента по основным условиям</i>	2	2	2	

	<i>договора</i>			
	<i>Практическое занятие № 17. Консультирование клиента о действиях, которые он должен предпринять при наступлении страхового случая,</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие 18. Консультирование клиентов о порядке изменения и досрочного прекращения договора страхования</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие 19. Презентация страхового продукта и работа с возражениями</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие 20. Осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования</i>	4	4	4
	Зачет по темам 1.1-1.7	2		
МДК.03.02 «Цифровизация страхования»		48	24	24
Тема 1. Цифровизация страхового рынка: задачи, проблемы, перспективы	Содержание темы	2	0	0
	1.1. Влияние цифровых технологий на страховой рынок, определения таких понятий, как «цифровое страхование» и «цифровизация страховой деятельности», формулировка проблем и перспективы дальнейшего использования цифровых технологий на страховом рынке РФ.	2		
Тема 2. Искусственный интеллект и голосовой помощник	Содержание темы	6	4	4
	2.1. Определение и общие функции искусственного интеллекта и голосового помощника на страховом рынке	2		
	Практические занятия		4	4
	<i>Практическое занятие № 1. Проведение структурного анализа сайта разных страховых компаний и повышение эффективности работы искусственного интеллекта и голосового помощника.</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие №2 Решение кейсов: искусственный интеллект и голосовой помощник и их роль в повышении эффективности работы страховой компании.</i>	2	2	2
Тема 3. Организация и функционирование интернет-магазина страховой	Содержание темы	8	4	4
	3.1. Преимущества и возможности интернет магазина. Интернет платформы электронного страхования. Технология SMART постановки целей для создания интернет магазина.	2		
	3.2. Этапы внедрения автоматизации интернет платформ в электронном страховании.	2		

компания	Практические занятия			
	<i>Практическое занятие № 3 Определение целей и задач, формирование бизнес-плана для интернета магазина.</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие № 4 Разработка перечня страховых продуктов для интернета магазина; определение целевой аудитории; составление списка клиентов для клиент ориентированной модели продаж; разработка страховых продуктов, которые отвечают требованиям клиентов.</i>	2	2	2
Тема 4. Киберстрахование. Защита персональных данных	Содержание темы	4	2	2
	4.1.Кибербстрахование: современное состояние, тенденции и направление развития.	2		
	Практические занятия			
	<i>Практическое занятие № 5 Виды мошенничества и пути их ликвидации в страховании. Защита персональных данных</i>	2	2	2
Тема 5. Работа в соцсетях и мессенджерах страховой компании	Содержание темы	6	4	4
	5.1.Функции мессенджеров в страховании. Типы мессенджеров для использования. Базовые функции Telegram, WhatsApp и VK. Сервис «Агент рядом».	2		
	Практические занятия			
	<i>Практическое занятие № 6 Создание мобильного сервиса с описанием всех возможных функций.</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие № 7 Создание чат-бота с описанием всех возможных функций.</i>	2	2	2
Тема 6. Мобильные платежи и мобильные приложения страховых компаний	Содержание темы	6	4	4
	6.1.Мобильные приложения, личные кабинеты и платежные системы страховых компаний.	2		
	Практические занятия			
	<i>Практическое занятие № 8 Анализ платежных систем электронного страхования</i>	2	2	2
	<i>Практическое занятие № 9. Сравнить и проанализировать работу личных кабинетов разных страховых компаний.</i>	2	2	2
Тема 7. Особенности	Содержание темы	4	2	2
	7.1.Анализ российской системы организации продаж страховых продуктов через	2		

организации продаж страховых продуктов онлайн	интернет и обновление данных и технологий Интернет-магазинов страховых компаний.			
	Практические занятия <i>Практическое занятие № 10 Оценка динамики и структуры онлайн продаж страховых продуктов</i>	2	2	2
Тема 8. Новые возможности цифровизации каналов продаж страховых продуктов.	Содержание темы	4	2	2
	8.1. Пути совершенствования каналов продаж российскими страховыми компаниями. Исследования практики применения веб-инструментов в онлайн- продажах страховых продуктов.	2		
	Практические занятия <i>Практическое занятие № 11 Сравнительный анализ каналов продаж страховых продуктов по страховым компаниям. Практические рекомендации по совершенствованию онлайн-продаж страховым компаниям.</i>	2	2	2
Тема 9. Система онлайн-платежей. Цифровой рубль.	Содержание темы	4	2	2
	9.1. Принципы работы автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем.	2		
	Практические занятия <i>Практическое занятие № 12. Система онлайн-платежей: Использование автоматизированных калькуляторов для расчета стоимости страхового продукта потребителем</i>	2	2	2
Тема 10. Электронный страховой полис. Применение электронно-цифровой подписи.	Содержание темы	4	0	0
	10.1. Электронный страховой полис и применение электронной цифровой подписи. Инновационные продукты в страховании	2		
	Дифференцированный зачет	2		
Производственная практика		180		
Виды работ: 1. Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия 2. Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов 3. Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг				

4. Обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации			
Промежуточная аттестация	12		
Всего часов	342	68	

3. ПРИМЕРНЫЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета – Кабинет междисциплинарных курсов.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

– кабинет «Кабинет междисциплинарных курсов», оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, шкафы-стеллажи для размещения учебно-наглядных пособий и документации, рабочее место преподавателя, комплект учебно-наглядных пособий, методические материалы по ПМ; техническими средствами обучения: компьютерное, соответствующее современным требованиям безопасности и надёжности, мультимедийное оборудование (проектор и проекционный экран), локальная сеть с выходом в Internet.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Печатные издания

1. Страховой маркетинг: учебник для бакалавров / под общ. ред. В. В. Синяева. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 380 с.

2. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник и практикум для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой, С. В. Мхитаряна. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14869-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512019> (дата обращения: 25.10.2023).

3. Анисимов, А. Ю. Страхование : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Анисимов, А. С. Обухова ; ответственный редактор А. Ю. Анисимов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17152-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532472> (дата обращения: 25.10.2023).

4. Тарасова, Ю. А. Страхование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. А. Тарасова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 232 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15848-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509873> (дата обращения: 14.12.2023).

5. Анисимов, А. Ю. Страхование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Анисимов, А. С. Обухова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17151-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532471> (дата обращения: 14.12.2023).

Журналы:

«Страхование дело»

«Страхование»

«Современные страховые технологии»

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. <https://cbr.ru/insurance/>
2. <https://www.consultant.ru/>
3. <https://www.garant.ru/>
4. <https://calmins.com/>
5. <https://www.insur-info.ru/>

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1 Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия	<ul style="list-style-type: none"> – точность предоставления информации; – правильный выбор продуктов и способов взаимодействия; 	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практических занятий; – заданий производственной практике; – заданий для самостоятельной работы. <p>Промежуточная аттестация: Экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практических заданий на экзамене по МДК; – выполнения заданий экзамена по модулю; <p>экспертная оценка защиты отчетов по производственной практике</p>
ПК 3.2 Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов	<ul style="list-style-type: none"> – точность предоставления информации об условиях договора страхования; – правильный выбор оплаты страховых взносов; 	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практических занятий; – заданий производственной практике; – заданий для самостоятельной работы. <p>Промежуточная аттестация: Экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практических заданий на экзамене по МДК; – выполнения заданий экзамена по модулю; <p>экспертная оценка защиты отчетов по производственной практике</p>
ПК 3.3 Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией	<ul style="list-style-type: none"> – правильный способ обработки обращения клиентов; – точность обработки 	<p>Текущий контроль: Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для:</p>

страховых услуг	обращений клиентов;	<ul style="list-style-type: none"> – практических занятий; – заданий производственной практике; <ul style="list-style-type: none"> – заданий для самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: Экспертное наблюдение и оценка выполнения: <ul style="list-style-type: none"> – практических заданий на экзамене по МДК; – выполнения заданий экзамена по модулю; экспертная оценка защиты отчетов по производственной практике
ПК 3.4 Обращивать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> – правильный выбор способа обработки обращения клиентов; – точность обработки обращений клиентов по дистанционным каналам; 	Текущий контроль: Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для: <ul style="list-style-type: none"> – практических занятий; – заданий производственной практике; <ul style="list-style-type: none"> – заданий для самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: Экспертное наблюдение и оценка выполнения: <ul style="list-style-type: none"> – практических заданий на экзамене по МДК; – выполнения заданий экзамена по модулю; экспертная оценка защиты отчетов по производственной практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Демонстрация распознавания задачи в профессиональном и социальном контексте. определение этапов ее решения, составление плана решения, использование актуальных методов решения и умение оценивать результат решения	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной практике.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для	Определение задачи поиска информации, формирование списка источников информации, планирование процесса и поиск информации с использованием цифровых	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по

<p>выполнения профессиональной деятельности задач</p>	<p>средств, систематизация результатов поиска, выделение значимой информации, оформление результатов поиска с использованием современного программного обеспечения</p>	<p>учебной практике.</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Демонстрация знаний актуальной нормативно-правовой базы страховой деятельности, использование профессиональной терминологии, выстраивание траектории профессионального развития в страховой деятельности, формулировка личных финансовых целей и формирование бизнес-плана их реализации, определение экономической эффективности бизнес-плана и его презентация.</p>	<p>Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по учебной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Демонстрация основ психологических знаний по взаимодействию в коллективе</p>	<p>Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по учебной практике.</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Демонстрация грамотного оформления документов, презентаций и построения устных сообщений, проявление толерантности к членам коллектива</p>	<p>Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме,</p>

		проявление толерантности в коллективе.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация знаний профессионального языка для страховой деятельности, ведение диалога на профессиональные темы с использованием профессиональной лексики	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.