

КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ, МОДЕЛИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ
 Первый проректор,
 проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа профессионального модуля

ПМ. 03

**Оказание информационно-консультационных услуг при
 реализации страховых продуктов**

Учебный план: № 25-02-1-6

Код, наименование

специальности,

направленность: 38.02.02 Страховое дело (по отраслям), Страхование жизни и иное

Квалификация

выпускника: Специалист страхового дела

Уровень

образования: Среднее профессиональное образование

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Наименование части профессионального модуля	Форма контроля	академических часов								Семестр
		Трудоемкость модуля	Аудиторной нагрузки	Лекции, уроки	Практические занятия	Консультации	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	
МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг	Контр. работа	48	44	28	14	2		4		3
МДК 03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг	Контр. работа	88	82	52	26	4		6		3-4
МДК 03.03 Документальное и программное обеспечение страховых операций	Курсовая работа	58	50	28	14	8		8		3
ПП 03.01 Производственная практика, реализация страховых продуктов	Зачет с оценкой	72						72		3
ПМ.03. ЭК Экзамен по модулю	Экзамен	6							6	3
Итого		272	176	108	54	14		90	6	

Рабочая программа профессионального модуля составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности

38.02.02 Страхование (по отраслям), утверждённым приказом Минпросвещения России от **21.07.2023 N 555 (ред. от 03.07.2024)**

Составитель(и): Гафурова О.О.
(Ф.И.О.)

Председатель
цикловой комиссии: Трофимова Л.В.
(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНИЕ:

Директор колледжа: Леонов С.А.
(Ф.И.О.)

Методический отдел: Ястребова С.А.
(Ф.И.О. сотрудника отдела)

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

1.1 Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль (ПМ) является частью профессионального цикла основной образовательной программы (ОП)

1.2. Цель и планируемые результаты освоения

В результате изучения ПМ обучающийся должен освоить основной вид (вид) деятельности (ВД) и соответствующие ему профессиональные компетенции (ПК).

1.2.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Наименование 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

1.2.2. Результаты обучения

Уметь	<ul style="list-style-type: none">- предоставлять информацию клиентам о страховой организации;- предоставлять информацию клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией;- предоставлять информацию о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования;- предоставлять информацию клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией;- осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования;- вести деловой и вежливый диалог с клиентами, выяснять суть проблемы;- консультировать клиентов по вопросам, связанным с качеством страховых услуг, в рамках полномочий;- координировать работу с подразделениями при обработке претензионного обращения, в том числе полученному через дистанционные способы коммуникации;- предоставлять ответ клиенту о принятом решении по претензионному обращению
Знать	<ul style="list-style-type: none">- инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов с клиентами;- ключевые элементы законодательства Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем;- стандарты саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг;- правила делового общения и речевого этикета;- основные принципы работы службы поддержки и обратной связи с клиентами;- виды страховых услуг и их характеристики (условия, исключения, сроки);- процедуры и стандарты работы с обращениями и жалобами клиентов в страховой организации;- виды и формы обращений клиентов по качеству страховых услуг;- внутренние регламенты и инструкции по приему и обработке жалоб и претензий;- основы клиентоориентированного сервиса и методы эффективного общения с клиентами;- права и обязанности клиентов при предъявлении претензий;

	<ul style="list-style-type: none"> - способы организации по работе с обращениями клиентов по Интернет-каналам; - алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами; - причины возникновения претензии
Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> сопровождения договоров страхования, соблюдения правил коммуникации страховщика с получателем услуги, решения конфликтных ситуаций с клиентом; - информирования страхователей о необходимости уплаты страховой премии/страхового взноса, об окончании срока действия договора страхования, о порядке внесения изменений в договор страхования, о порядке досрочного прекращения договора страхования; - приема обращений клиентов в письменной, устной и электронной формах; - ведения документации по обращениям клиентов и взаимодействия с другими отделами страховой организации; - участия в обработке и решении обращений клиентов (жалоб, предложений, запросов) по качеству страховых услуг; - консультирования клиентов по вопросам, связанным с качеством обслуживания, условиями страхования и урегулированием страховых случаев; - работы с классификацией обращений клиента и распределения их по отделам компании

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ

Наименование тем МДК и практик	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах
1	2	3
МДК.03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг		
Тема № 1. Механизм деловой коммуникации	Содержание учебного материала:	8
	Виды, уровни, цели и функции делового общения. Коммуникативная компетентность. Вербальные и невербальные средства общения	2
	Этапы делового общения. Характеристика делового общения. Коммуникативный процесс. Средства коммуникации, обратная связь	2
	Коммуникативная и перцептивная функции делового общения. Юмор и ирония в деловом стиле	2
	В том числе практических занятий	2
	Практическое занятие №1. Приемы активного слушания в переговорах, обратная связь	2
Тема № 2. Этические принципы делового общения	Содержание учебного материала:	6
	Этика, этикет, репутация и культура делового общения. Этические принципы делового взаимодействия. Типология речевых культур и стилистические особенности речи делового человека	2
	Кодекс поведения сотрудников продающих подразделений страховых компаний. Дресс код и стиль общения делового человека. Профилактика и разрешение конфликтных ситуаций	2
	В том числе практических занятий	2
	Практическое занятие №2. Сценарий официальной деловой встречи	2
	<i>Текущий контроль – устный опрос</i>	
Тема № 3. Письменная и устная деловая коммуникация	Содержание учебного материала:	10
	Письменные формы деловой коммуникации. Особенности электронного документооборота	2
	Публичные речи и их виды	2
	Презентации в деловом взаимодействии	2
	В том числе практических занятий	4

	Практическое занятие №3. Культура делового общения в интернет-пространстве	2
	Практическое занятие №4. Эффективное публичное выступление с использованием современных средств	2
Тема № 4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов	Содержание учебного материала:	16
	Основные правила продажи страховых продуктов. Продуктовая линейка. Полезность страховых продуктов. Сравнительный анализ финансовых продуктов	2
	Технология продаж экспертных услуг: лид-магнит, трипвайр, основной продукт, кросс-продукт, сервисная услуга, продажа вверх, продажа вниз	2
	Составление плана встречи с ФЛ и ЮЛ. Коммерческое предложение	2
	Работа по продаже страховых услуг юридическим лицам. Сбор информации о корпоративном клиенте, переговоры с ЛПР, презентация предложения страховых услуг, работа с возражениями (смена страховщика, риски при выплатах, риски по цене контракта)	2
	Работа по продаже страховых услуг физическим лицам. Установление контакта: сторителлинг, комплимент, благодарность. Папка страхового агента. Управление заинтересованностью клиента	4
	В том числе практических занятий	4
	Практическое занятие №5. Составление карты преимуществ по различным видам страхования. Составление коммерческого предложения	2
	Практическое занятие №6. Подготовка продающей презентации комплексного страхового предложения для ЮЛ. Подготовка продающей презентации комплексного страхового предложения для ФЛ	2
Текущий контроль – устный опрос		
Самостоятельная работа – электронный страховой полис и применение электронной цифровой подписи. Инновационные продукты в страховании		4
Консультации		2
Промежуточная аттестация по МДК - контрольная работа		2
Всего за семестр:		48
МДК.03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг		
Тема № 1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг	Содержание учебного материала:	18
	Введение в дисциплину. Мегарегулятор финансового рынка в РФ. Центральный банк России	2
	Стандарт саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг	2
	Принципы и порядок предоставления информации получателям страховых услуг	2
	Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	2
	Стандарты обслуживания получателей страховых услуг	2
	Применение стандарта при оказании страховых услуг агентами и третьими лицами	2
	В том числе практических занятий	6
	Практическое занятие №1. Информирование клиентов офиса страховой организации	2
	Практическое занятие №2. Материальное обеспечение офиса страховой организации	2
Практическое занятие №3. Требования к работникам страховщика, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, а также порядку проверки соответствия данных работников требованиям	2	

Текущий контроль – устный опрос		
Тема № 2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	Содержание учебного материала:	10
	Объем информации, предоставляемой страховой организацией получателям страховых услуг	2
	Порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	2
	Реализация права получателя страховых услуг на досудебный порядок разрешения споров	2
	В том числе практических занятий	4
	Практическое занятие №4. Минимальный объем предоставляемой информации при заключении договора страхования	2
	Практическое занятие №5. Ознакомление в ключевым информационным документом (КИД) при заключении договора	2
Текущий контроль – устный опрос		
Тема № 3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг	Содержание учебного материала:	16
	Законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем	2
	Порядок досудебного рассмотрения обращений. Служба финансового уполномоченного	2
	Досудебное урегулирование споров в имущественном, личном страховании	2
	Порядок обращения в саморегулируемую организацию и Банк России	2
	Судебный порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг. Регресс, суброгация и цессия в страховании	2
	В том числе практических занятий	2
Практическое занятие №6. Минимальный объем предоставляемой информации при расторжении или исполнении договора страхования	2	
Текущий контроль – устный опрос		
Самостоятельная работа – организация и технология эффективных комплексных продаж страховых продуктов. Инновации в организации продаж страховых продуктов. Развитие рынка электронного страхования		4
Консультации		2
Промежуточная аттестация по МДК - контрольная работа		2
Всего за семестр:		48
Тема № 4. Страховые споры и защита прав страхователей	Содержание учебного материала:	26
	Закон о защите прав потребителей для получателей страховых услуг	2
	Стандартные требования к защите прав страхователей и застрахованных	2
	Страховые споры и способы их урегулирования	4
	Государственная защита прав страхователей и застрахованных лиц	4
	Взаимодействие страховщиков и страхователей с финансовым уполномоченным	4
	В том числе практических занятий	10
	Практическое занятие №7. Заполнение документов при изменении условий договора, расторжении договора и отказе от страхования	2
	Практическое занятие №8. Расчет выкупных сумм при расторжении накопительных программ страхования	2
Практическое занятие №9. Порядок подачи онлайн-обращений получателями страховых услуг	2	

	Практическое занятие №11. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих из договоров ОСАГО	2
	Практическое занятие №12. Судебный порядок рассмотрения споров, возникающих из договоров ОСАГО	2
Тема № 5. Организация работы по урегулированию страховых случаев и страховым выплатам	Содержание учебного материала:	8
	Роль и место урегулирования убытков в бизнес-процессах страхования	2
	Организация службы урегулирования страховых убытков	2
	Контроль и оценка эффективности урегулирования страховых случаев	4
<i>Текущий контроль – устный опрос</i>		
Самостоятельная работа – Развитие рынка электронного страхования		2
Консультации		2
Промежуточная аттестация по МДК - контрольная работа		2
Всего за семестр:		40
МДК.03.03 Документальное и программное обеспечение страховых операций		
Тема № 1. Страхование имущества	Содержание учебного материала:	14
	Добровольное страхование имущества юридических лиц. Карта рисков, объект страхования, страховая стоимость, страховая сумма, лист расчета страховой премии, составление договора страхования	2
	Добровольное страхование имущества физических лиц Карта рисков, объект страхования, страховая стоимость, страховая сумма, лист расчета страховой премии, составление договора страхования	2
	Добровольное страхование домашнего имущества ФЛ Карта рисков, объект страхования, страховая стоимость, страховая сумма, лист расчета страховой премии, составление договора страхования	2
	КАСКО. Карта рисков, объект страхования, страховая стоимость, страховая сумма, лист расчета страховой премии, составление договора страхования	2
	В том числе практических занятий	6
	Практическое занятие №1. Заполнение первичной документации для оформления страхового договора ИЮЛ	2
	Практическое занятие №2. Заполнение первичной документации для оформления страхового договора домашнего имущества ФЛ	2
	Практическое занятие №3. Заполнение первичной документации для оформления страхового договора КАСКО	2
<i>Текущий контроль – устный опрос</i>		
Тема № 2. Страхование ответственности	Содержание учебного материала:	10
	Обязательное страхование автогражданской ответственности ОСАГО Карта рисков, объект страхования, страховая стоимость, страховая сумма, лист расчета страховой премии, составление договора страхования	4
	Комплексное ипотечное страхование. Карта рисков, объект страхования, страховая стоимость, страховая сумма, лист расчета страховой премии, составление договора страхования	2
	В том числе практических занятий	4
	Практическое занятие №4. Заполнение первичной документации для оформления ОСАГО	2
	Практическое занятие №5. Заполнение первичной документации для оформления ипотечного договора	2

Тема № 3. Страхование от НС и болезней	Содержание учебного материала:	6
	Добровольное страхование несчастный случай и болезни. Карта рисков, объект страхования, страховая стоимость, страховая сумма, лист расчета страховой премии, составление договора страхования	2
	Добровольное страхование на случай критических болезней. Карта рисков, объект страхования, страховая стоимость, страховая сумма, лист расчета страховой премии, составление договора страхования	2
	В том числе практических занятий	2
	Практическое занятие №6. Заполнение первичной документации для оформления страхования НС и болезней. Заполнение первичной документации для оформления страхования жизни	2
<i>Текущий контроль – устный опрос</i>		
Тема № 4. Медицинское страхование	Содержание учебного материала:	4
	Добровольное медицинское страхование. Карта рисков, объект страхования, страховая стоимость, страховая сумма, лист расчета страховой премии, составление договора страхования	2
	Страхование путешественников	2
Тема № 5. Страхование жизни	Содержание учебного материала:	6
	Добровольное страхование жизни. Карта рисков, объект страхования, страховая стоимость, страховая сумма, лист расчета страховой премии, составление договора страхования	4
	Долевое страхование жизни Карта рисков, объект страхования, страховая стоимость, страховая сумма, лист расчета страховой премии, составление договора страхования	2
<i>Текущий контроль – устный опрос</i>		
Самостоятельная работа – выполнение курсовой работы: изучение страхового рынка по выбранной теме, анализ страхового продукта, тарификация, работа с источниками и т.д.		8
Консультации		8
Промежуточная аттестация по МДК (защита курсовой работы)		2
Всего за семестр:		58
Практики	ПП.03.01 Производственная практика, реализация страховых продуктов	72
	Промежуточная аттестация – зачет с оценкой	
Промежуточная аттестация по ПМ - экзамен		6
Всего:		272

3. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПО МДК.03.03 Документальное и программное обеспечение страховых операций

3.1 Цели и задачи курсовой работы (проекта)

Целью выполнения курсового проектирования является усвоение и закрепление навыков проведения анализа страховщика и заполнения первичной документации по различным страховым продуктам.

Задачи курсового проектирования:

- найти, собрать, проанализировать и систематизировать данные о страховщике;

- освоить методику определения страховой стоимости; понимать тарификацию по различным видам страхования, рассчитывать страховую премию;
- понимать полезность страхового продукта для клиента и уметь оформлять первичную документацию при заключении договора страхования.

3.2 Типовая тематика курсовой работы (проекта)

- 1 Медицинское страхование в России, состояние, проблемы его развития.
2. Интернет-продажи в современной страховой компании.
3. Страхование туристов, выезжающих за рубеж: современное состояние и перспективы развития.
4. Сравнительный анализ продуктов добровольного автострахования.
5. Сравнительный анализ продуктов имущественного страхования.
6. Состояние, проблемы и перспективы развития страхования квартир в России.
7. Страхование от несчастных случаев детей и взрослых: особенности договора.
8. Сравнительная характеристика программ страхования от несчастного случая в страховых компаниях Санкт-Петербурга.
9. Практические аспекты страхования и урегулирования убытков по продукту «ОСАГО».
10. Практические аспекты страхования и урегулирования убытков по продукту «КАСКО».
11. Практические аспекты страхования и урегулирования убытков по продукту «Несчастный случай».
12. Практические аспекты страхования и урегулирования убытков по комплексной программе «Страхование выезжающих за рубеж».
13. Рынок ипотечного страхования в России: тенденции и перспективы развития
14. Практические аспекты страхования и урегулирования убытков по комплексной программе «Ипотечное страхование».
15. Медицинское страхование и пути его совершенствования в России.
16. Перспективы развития страхования ответственности.
17. Обязательное страхование автогражданской ответственности: современное состояние.
18. Состояние рынка КАСКО автотранспорта населения: перспективы развития.
19. Электронный страховой полис ОСАГО – преимущества, проблемы внедрения
20. Страхование кредитных рисков на примере комплексного ипотечного страхования в страховых компаниях России
21. Проблемы и перспективы развития имущественного страхования в РФ.
22. Страхование имущества физических лиц.
23. Страхование имущества юридических лиц.
24. Личное страхование в РФ.
25. Пенсионное страхование в РФ.
26. Взаимосвязь личного и социального страхования.
27. Накопительное страхование жизни.
28. Кибер страхование.
29. Комплексные виды страхования.
30. Долгосрочное пенсионное страхование.

3.3 Требования к выполнению и представлению результатов курсовой работы (проекта)

Курсовая работа содержит:

- введение,
- основную часть (расчетную и теоретическую),
- заключение,
- список использованных источников, приложения.

Титульный лист должен соответствовать установленной форме, как по содержанию, так и по его структуре.

Курсовая работа должна быть выполнена в соответствии с ГОСТ 7.32-2001 с помощью компьютера и принтера с использованием MS Word для текста и желательно MS Excel для расчетов и построения графиков, 14 кеглем, шрифтом Times New Roman через 1,5 интервала, на одной стороне листа стандартного формата А4, оставляя поля: левое – 20 – 25 мм, правое - 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Нумерация работы является сквозной и начинается со страницы 3 (первая и вторая страница – это титульный лист и содержание (план) работы, которые не нумеруются), при этом приложения к работе также не нумеруются. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки.

Основная часть курсовой работы делится на разделы, подразделы, пункты и, при необходимости, на подпункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию. Каждый раздел курсовой работы должен иметь заголовок в точном соответствии с его наименованием в

задании и начинаться с новой страницы. Разделы, подразделы, пункты и подпункты нумеруются арабскими цифрами и записываются с абзацного отступа. Заголовки разделов, подразделов и пунктов печатаются с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Подразделы нумеруются в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. Внутри текста могут приводиться перечисления, перед которыми ставится дефис или, при необходимости ссылки в тексте курсовой работы на одно из перечислений, строчная буква со скобкой после нее. Для дальнейшей детализации перечислений используются арабские цифры, после которых ставятся скобки, а запись производится с абзацного отступа.

Курсовая работа содержит определенный табличный и графический материалы с соответствующим оформлением и систематизацией. Таблицы и иллюстрации (графики, схемы, диаграммы) располагаются в работе после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все таблицы и иллюстрации должны быть ссылки в тексте, при этом пишется «таблица», «рисунок» с указанием их номеров. Таблицы и иллюстрации нумеруются арабскими цифрами в пределах всей курсовой работы или каждого раздела с указанием номера раздела и порядкового номера таблицы (рисунка), разделенных точкой. Название таблицы помещается над таблицей слева без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. При переносе части таблицы, например, с большим количеством строк, ее название помещается только над первой частью. Нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу не проводят. Над другими частями таблицы пишут «Продолжение таблицы» с указанием ее номера. При этом в каждой части таблицы повторяется ее головка. Заголовки граф и строк таблицы пишутся с прописной буквы в единственном числе, подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение, без точек в конце заголовков. Таблицы слева, справа, снизу, как правило, ограничиваются линиями. Внутри таблицы линии не проводятся, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. В таблице допускается применять размер шрифта меньший, чем в тексте.

Иллюстрации в курсовой работе обозначаются словом «рисунок» с указанием номера и, через тире, названием – с прописной буквы без точки в конце названия. Иллюстрации, при необходимости, могут иметь пояснительные данные (подрисуночный текст). В этом случае слово «Рисунок», его номер и наименование размещают ниже пояснительных данных.

Методическая часть курсовой работы содержит достаточно большое количество формул, которые выделяются из текста в отдельную строку с оставлением выше и ниже формулы одной свободной строки.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Для реализации программы должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Страхового дела», оснащенный оборудованием:
стол и стул преподавателя;
столы и стулья ученические (по кол-ву студентов в группе);
технические средства обучения:
компьютер с лицензионным программным обеспечением Microsoft Windows10 Pro;
Office Standard 2016;
мультимедийный проектор, экран.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

4.2.1 Учебная литература

а) основная

1. Архипов, А. П. Страховой менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / А. П. Архипов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15617-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568407>
2. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 3-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2024. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст :

электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139526.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565110>

4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568542>

б) дополнительная

1. Гойхман О.Я. Речевая коммуникация : учебник. — 3-е изд., перераб. и доп. — (Среднее профессиональное образование). / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - Москва : Инфра-М, 2021. - 286 с. - ISBN 978-5-16-016969-9. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/391696/reading> - Текст: электронный.

2. Ермаков В. Е. Психология и этика делового общения: учебное пособие / В.Е. Ермаков. - Москва : ЕАОИ, 2024. - 336 с. - ISBN 978-5-374-00532-5. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/394931/reading> - Текст: электронный.

4.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, в т. ч. электронные образовательные ресурсы

1. <https://www.asn-news.ru/> - Агентство страховых новостей
2. <https://autoins.ru/> - Российский союз автостраховщиков.
3. <https://www.cbr.ru/> - Центральный банк Российской Федерации
4. <https://www.insur-info.ru/> - Страхование сегодня
5. <https://ins-union.ru/> - Всероссийский союз страховщиков
6. <http://www.sluchay.ru/> - Информационный портал «Страховой случай»

5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Наименование оценочных средств ПА
МДК.03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг		
Отлично	Обучающийся демонстрирует полный, исчерпывающий ответ, понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области; критический, оригинальный подход к материалу, грамотное логичное изложение ответа с использованием профессиональной терминологии (как в устной, так и письменной форме)	Практические задания, Теоретические вопросы
Хорошо	Обучающийся демонстрирует ответ полный, с использованием профессиональных терминов; подход к материалу ответственный, но стандартный; грамотное изложение, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности	
Удовлетворительно	Обучающийся показывает поверхностное представление о предмете в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание профессиональных терминов;	

	изложение материала непоследовательно, допущены неточности в терминах, неумение доказать свои суждения	
Неудовлетворительно	Обучающийся показывает незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины; допускает многочисленные грубые ошибки, разрозненные и бессистемные знания, не умение выделять главное и второстепенное, беспорядочное и неуверенное изложение материала, непонимание учебного материала или отказ отвечать попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств	
МДК.03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг		
Отлично	Обучающийся демонстрирует полный, исчерпывающий ответ, понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области; критический, оригинальный подход к материалу, грамотное логичное изложение ответа с использованием профессиональной терминологии (как в устной, так и письменной форме)	Практические задания, Теоретические вопросы
Хорошо	Обучающийся демонстрирует ответ полный, с использованием профессиональных терминов; подход к материалу ответственный, но стандартный; грамотное изложение, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности	
Удовлетворительно	Обучающийся показывает поверхностное представление о предмете в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание профессиональных терминов; изложение материала непоследовательно, допущены неточности в терминах, неумение доказать свои суждения	
Неудовлетворительно	Обучающийся показывает незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины; допускает многочисленные грубые ошибки, разрозненные и бессистемные знания, не умение выделять главное и второстепенное, беспорядочное и неуверенное изложение материала, непонимание учебного материала или отказ отвечать попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств	
МДК.03.03 Документальное и программное обеспечение страховых операций		
Отлично	Обучающийся демонстрирует полный, исчерпывающий ответ, понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области; критический, оригинальный подход к материалу, грамотное логичное изложение ответа с использованием профессиональной терминологии (как в устной, так и письменной форме)	Теоретические вопросы
Хорошо	Обучающийся демонстрирует ответ полный, с использованием профессиональных терминов; подход к материалу ответственный, но стандартный;	

	грамотное изложение, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности	
Удовлетворительно	Обучающийся показывает поверхностное представление о предмете в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание профессиональных терминов; изложение материала непоследовательно, допущены неточности в терминах, неумение доказать свои суждения	
Неудовлетворительно	Обучающийся показывает незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины; допускает многочисленные грубые ошибки, разрозненные и бессистемные знания, не умение выделять главное и второстепенное, беспорядочное и неуверенное изложение материала, непонимание учебного материала или отказ отвечать попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств	
Производственная практика		
Представлены в рабочей программе производственной практики		
ПМ		
Отлично	Обучающийся демонстрирует полный, исчерпывающий ответ, понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области; критический, оригинальный подход к материалу, грамотное логичное изложение ответа с использованием профессиональной терминологии (как в устной, так и письменной форме)	
Хорошо	Обучающийся демонстрирует ответ полный, с использованием профессиональных терминов; подход к материалу ответственный, но стандартный; грамотное изложение, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности	
Удовлетворительно	Обучающийся показывает поверхностное представление о предмете в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание профессиональных терминов; изложение материала непоследовательно, допущены неточности в терминах, неумение доказать свои суждения	
Неудовлетворительно	Обучающийся показывает незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины; допускает многочисленные грубые ошибки, разрозненные и бессистемные знания, не умение выделять главное и второстепенное, беспорядочное и неуверенное изложение материала, непонимание учебного материала или отказ отвечать попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств	
		Теоретические вопросы Практические задания