

Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

Красноярский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по
учебно-методической работе
Красноярского филиала
Финуниверситета

Вергейчик О.С. Вергейчик
« 04 » сентября 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по профессиональному модулю

**ПМ.01 Оказание информационно-консультационных услуг при
реализации страховых продуктов**

(наименование учебного предмета/ дисциплины)

38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

(код, наименование специальности)

Красноярск – 2025 г.

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям).

Составители:

Диканова Виктория Владимировна, преподаватель 1КК

Фонд оценочных средств по профессиональному модулю рассмотрен и рекомендован к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных модулей

Протокол от «04» 09 2025 г. № 1

Председатель предметной (цикловой)
комиссии


(подпись)

М.В. Шестакова
(инициалы, фамилия)

1. Паспорт фонда оценочных средств по профессиональному модулю ПМ. 03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов, специальность 38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | ПК, ОК | Наименование темы | Наименование оценочного средства | |
|--|--|--|-------------------------------------|---|
| | | | Текущий контроль | Промежуточная аттестация |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <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 – осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования – осуществлять мониторинг сроков окончания договоров страхования – информировать страхователей о необходимости уплаты страховой премии/страхового взноса – информировать страхователей об окончании срока действия договора страхования – информировать страхователей о порядке внесения изменений в договор страхования – информировать страхователей о порядке досрочного прекращения договора страхования – вести деловую переписку и проводить переговоры – регистрировать поступившие обращения клиентов и корректировать их статус – выбирать и применять оптимальные способы решения конфликтных ситуаций – определять причины возникновения претензии – информировать о них соответствующие подразделения страховой организации – координировать работу с подразделениями при обработке претензионного обращения – предоставлять ответ клиенту | ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 | Тема 1.1. Механизм деловой коммуникации | Устный опрос Практическая работа | Вопросы для устного дифференцированного зачета Экзамен по модулю |
| | ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 | Тема 1.2. Этические принципы делового общения | Устный опрос Практическая работа | Вопросы для устного дифференцированного зачета Экзамен по модулю |
| | ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 | Тема 1.3. Письменная и устная деловая коммуникация | Устный опрос Практическая работа | Вопросы для устного дифференцированного зачета Экзамен по модулю |
| | ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 | Тема 1.4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов | Устный опрос Практическая работа | Вопросы для устного дифференцированного зачета Экзамен по модулю |
| | ПК 3.3 ПК 3.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 | Тема 2.1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг | Устный опрос Практическая работа | Вопросы для устного дифференцированного зачета Экзамен по модулю |
| | ПК 3.3 ПК 3.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 | Тема 2.2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями | Устный опрос Практическая работа | Вопросы для устного дифференцированного зачета Экзамен по |

| | | | | |
|--|--|---|-------------------------------------|---|
| о принятом решении по претензионному обращению | ОК 04 ОК 05 ОК 09 | страховых услуг | | модулю |
| | ПК 3.3 ПК 3.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 | Тема 2.3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг | Устный опрос Практическая работа | Вопросы для устного дифференцированного зачета Экзамен по модулю |

2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

| Элементы профессионального модуля | Формы промежуточной аттестации | | | |
|--|--|--------------------------|--------|--------|
| | 1 сем. | 2 сем. | 3 сем. | 4 сем. |
| МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг | - | Дифференцированный зачет | - | - |
| МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг | - | Дифференцированный зачет | - | - |
| Производственная практика (по профилю специальности), часов | - | Дифференцированный зачет | - | - |
| ПМ | Экзамен по модулю (квалификационный экзамен) | | | |

3. Комплект оценочных средств

1. Задания для текущего контроля успеваемости

Тема 1.1 Механизм деловой коммуникации

Форма контроля: Вопросы для устного опроса

Что такое механизм деловой коммуникации? Назовите его основные элементы и этапы.

Какие барьеры чаще всего возникают в процессе деловой коммуникации при оказании консультационных услуг? Как их преодолеть?

Какова роль обратной связи в деловой коммуникации? Приведите примеры эффективной и неэффективной обратной связи.

В чём особенности деловой коммуникации в условиях дистанционного консультирования (по телефону, видеосвязи, электронной почте)?

Как влияет невербальная коммуникация на восприятие информации клиентом? Приведите примеры.

Какие этические нормы необходимо соблюдать специалисту при общении с клиентами?

Форма контроля: Практическая работа

1. Анализ ситуации. Приведите пример из практики (или придумайте), когда возникла коммуникативная проблема между консультантом и клиентом. Проанализируйте причины и предложите способы её решения.

2. Ролевая игра. Разыграйте ситуацию: клиент обращается с запросом, но формулирует его нечётко. Задача консультанта — уточнить запрос, используя техники активного слушания и задавания открытых вопросов.

3. Анализ невербалики. Посмотрите видеозапись консультации (или отрывок из фильма/сериала). Опишите невербальные сигналы, которые использовали участники, и оцените их влияние на ход беседы.

4. Вам необходимо идти на собеседование. Прежде чем идти на собеседование, к нему необходимо подготовиться:

С чего начинается любая подготовка? Подготовка начинается с определения цели, которую в результате необходимо достичь.

Запишите, какие цели вы преследуете (2 варианта: как работодатель и как человек, желающий найти работу)?

Вторым шагом, если есть в запасе время, является составление предварительного представления о других ее участниках. Составьте ваше представление участников встречи (2 варианта: как работодатель и как человек, желающий найти работу).

Третий шаг состоит в выработке стратегии и плана беседы, а также различных творческих «заготовок», необходимость в которых может возникнуть по ходу дела или к которым необходимо подвести ход дела.

План включает схему изложения материала, предопределяющую во многом структуру беседы. В серьёзной беседе схемой допускается пользоваться открыто, но насколько близко ей следовать, определяется конкретными обстоятельствами: например, запасом времени и опытом.

Помимо плана на подготовительном этапе составляется предварительный текст выступления, состоящий из набора ключевых понятий и детально проработанных фрагментов, полной формулировки деловых предложений.

Составьте план беседы (2 варианта: как работодатель -план и как человек, желающий найти работу – текст выступления о себе и опыте).

5. «Переводчик».

Задание 1: Опишите, как может быть выражено вербально (словами) и невербально (жестами, интонацией) сообщение «Я очень рад тебя видеть!» в ситуации искренней радости и в ситуации вынужденной вежливости.

Задание 2: посмотрите на фотографию людей, общающихся в кафе. Опишите, какие невербальные сигналы вы видите (поза, дистанция, жесты,

выражение лиц) и какую информацию, по вашему мнению, они передают об отношениях между этими людьми.

6. Анализ ситуации

Прочитайте приведённый ниже диалог между сотрудником и клиентом.

Определите:

- какие психологические барьеры присутствуют;
- есть ли элементы манипуляции;
- какие приёмы влияния используются.

Ситуация:

Клиент: «Я недоволен качеством вашей услуги, требую возврата денег!»

Сотрудник: «Понимаю ваше недовольство, но у нас такие правила — возврат невозможен. Давайте лучше я предложу вам бонусную услугу, чтобы вы остались довольны».

7. Ролевая игра

Разыграйте в парах следующую ситуацию: Клиент возмущён задержкой поставки товара и требует компенсацию. Ваша задача — снять психологический барьер, оказать позитивное влияние и предложить решение, удовлетворяющее обе стороны.

8. Разработка алгоритма

Составьте пошаговый алгоритм действий для сотрудника при возникновении конфликтной ситуации с клиентом. Алгоритм должен включать:

- приветствие и установление контакта;
- активное слушание;
- выявление сути проблемы;
- снятие барьеров;
- предложение вариантов решения;
- завершение общения на позитивной ноте.

Тема 1.2. Этические принципы делового общения

Форма контроля: Вопросы для устного опроса

Почему соблюдение этических принципов делового общения особенно важно в сфере информационно-консультационных услуг?

Каковы основные принципы деловой этики и как они проявляются в ежедневной работе консультанта?

В чём разница между манерами поведения и личными границами? Почему важно их различать?

Каковы особенности речевого этикета в деловом общении? Приведите примеры формул приветствия, прощания, благодарности.

Каковы ключевые элементы корпоративной этики и зачем компании разрабатывают этические кодексы?

Какие ошибки чаще всего допускают при создании корпоративного кодекса? Почему важно вовлекать сотрудников в этот процесс?

Каковы последствия нарушения корпоративной этики для сотрудника и для организации?

Форма контроля: Практическая работа

1. Анализ кейса. Проанализируйте предложенную ситуацию (см. ниже) с точки зрения этических принципов делового общения. Определите, какие нормы были нарушены, и предложите корректные варианты поведения.

2. Разработка памятки. Составьте краткую памятку-рекомендацию для новых сотрудников по речевому этикету и манерам поведения в вашей (или условной) компании.

3. Ролевая игра. Разыграйте ситуацию: консультант должен корректно отказать клиенту в просьбе, которая противоречит корпоративным правилам, сохранив при этом доброжелательность.

4. Проект кодекса. Предложите структуру корпоративного этического кодекса для информационно-консультационной компании, включив в него основные разделы и правила.

5. Кейс 1. «Публичное замечание»

Ситуация: Руководитель на общем собрании резко отчитал сотрудника за ошибку в отчёте, указав на его некомпетентность и назвав по фамилии.

Задание:

Какие принципы деловой этики были нарушены руководителем? (Обоснуйте ответ, ссылаясь на текст документа.)

Как следовало бы поступить руководителю в соответствии с нормами корпоративной этики?

Напишите вариант корректного замечания, которое мог бы сделать руководитель после собрания.

6. Кейс 2. «Конфиденциальная информация»

Ситуация: Сотрудник консультационного центра в разговоре с коллегой в общей зоне офиса обсуждает детали обращения клиента, называя его имя и специфику проблемы.

Задание:

Какие нормы корпоративной этики и деловой коммуникации нарушены?

Какие риски несёт компания в случае разглашения такой информации?

Предложите алгоритм действий для сотрудника, если он стал свидетелем подобной ситуации.

7. Кейс 3. «Разработка кодекса»

Ситуация: Руководство компании решило внедрить корпоративный кодекс этики. Для этого был взят готовый шаблон из интернета, который не обсуждался с сотрудниками и не учитывает специфику работы компании.

Задание:

Какие ошибки были допущены при разработке кодекса? (Сошлитесь на текст документа.)

Опишите пошаговый алгоритм создания работающего кодекса корпоративной этики для вашей организации.

Предложите 3–5 ключевых правил, которые обязательно должны быть включены в такой кодекс для информационно-консультационной компании.

8. Кейс 4. «Границы и манеры»

Ситуация: Новый сотрудник постоянно подходит к коллегам вплотную во время разговора, кладёт руку на плечо, задаёт личные вопросы о семье и зарплате, громко смеётся в офисе.

Задание:

Какие аспекты деловой этики нарушены? Разграничьте нарушения манер поведения и личных границ.

Как корректно коллеге указать на недопустимость такого поведения?

Предложите формулировку для внутреннего регламента компании по вопросам личных границ и манер поведения на рабочем месте.

Тема 1.3. Письменная и устная деловая коммуникация

Форма контроля: Вопросы для устного опроса

Каковы основные отличия письменной и устной деловой коммуникации в сфере информационно-консультационных услуг?

Какие виды деловых писем используются в профессиональной деятельности и каковы их особенности?

Почему структура и стиль делового письма так важны для формирования имиджа компании?

Каковы правила составления и оформления докладной записки? В каких случаях она необходима?

Какие требования предъявляются к электронным деловым письмам и срокам ответа на них?

В чём особенности циркулярных писем и их роль во внутренней коммуникации организации?

Каковы юридические последствия нарушения правил деловой переписки?

Форма контроля: Практическая работа

1. Составление делового письма. Напишите письмо-просьбу о переносе встречи с клиентом, указав причину, предложив новые даты и выразив благодарность за понимание.

2. Оформление докладной записки. Составьте инициативную докладную записку на имя руководителя с предложением внедрить новую систему учёта консультаций. Соблюдайте структуру и стиль, приведённые в документе.

3. Анализ структуры письма. Проанализируйте предложенный образец делового письма (например, письмо о сотрудничестве). Выделите

приветствие, вступление, основную часть, заключение, подпись. Оцените стиль и корректность формулировок.

4. Ролевая игра. Разыграйте ситуацию устного делового общения: консультант принимает звонок от клиента с претензией. Задача — выслушать, уточнить детали, предложить решение, соблюдая деловой этикет.

5. Кейс 1. «Нарушение сроков ответа»

Ситуация: Клиент отправил электронное письмо с коммерческим запросом. Ответа не последовало в течение трёх дней. Клиент повторно написал, выразив недовольство.

Задание:

Какие нормы деловой этики и коммуникации были нарушены? (Сошлитесь на текст документа.)

Как следовало поступить сотруднику согласно правилам деловой переписки?

Составьте вариант ответного письма клиенту с извинением и предложением решения.

6. Кейс 2. «Некорректная докладная записка»

Ситуация: Сотрудник составил докладную записку на коллегу, обвиняя его в срыве сроков проекта. В тексте использованы эмоциональные выражения, субъективные оценки и отсутствуют конкретные факты.

Задание:

Какие требования к оформлению и содержанию докладной записки нарушены?

Перепишите текст докладной записки в соответствии с правилами деловой документации.

Объясните, почему важно соблюдать нейтральный стиль в таких документах.

7. Кейс 3. «Подготовка циркулярного письма»

Ситуация: Руководству необходимо проинформировать все филиалы компании о новых правилах обработки персональных данных клиентов.

Задание:

Какой тип письма следует использовать? Обоснуйте выбор.

Составьте проект циркулярного письма, указав цель, суть изменений и сроки внедрения.

Какие элементы должны быть обязательно включены в такое письмо для юридической значимости?

8. Кейс 4. «Устная коммуникация: работа с возражениями»

Ситуация: Во время консультации клиент выражает сомнение в компетентности специалиста, ссылаясь на опыт других компаний.

Задание:

Какие приёмы устной деловой коммуникации следует использовать для снятия возражения?

Предложите сценарий диалога консультанта с клиентом, демонстрирующий профессионализм и уважение.

Как можно письменно зафиксировать итоги такой встречи? Составьте пример письма-подтверждения.

Тема 1.4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов

Форма контроля: Вопросы для устного опроса

Каковы основные этапы продажи страхового продукта и почему важно строго соблюдать их последовательность?

В чём заключаются особенности установления контакта с клиентом при продаже страховых услуг? Какие ошибки чаще всего допускают на этом этапе?

Какие вопросы помогают выявить и сформировать потребности клиента в страховании? Почему нельзя переходить к презентации без этого этапа?

Каковы ключевые принципы проведения презентации страхового продукта? Чем продающая презентация отличается от информационной и демонстрационной?

Какие техники работы с возражениями наиболее эффективны при продаже страховых продуктов? Приведите примеры типичных возражений и способов их обработки.

Почему важно сопровождать клиента после заключения договора страхования? Как это влияет на лояльность и повторные продажи?

Каковы особенности удалённой презентации страховых продуктов (по телефону, видеосвязи, электронной почте)? Какие сложности возникают и как их преодолеть?

Форма контроля: Практическая работа

Разработка скрипта установления контакта. Составьте текст приветствия для телефонного разговора с потенциальным клиентом, который оставил заявку на сайте страховой компании. Избегайте шаблонных фраз, вызывающих негатив.

Составление опросника для выявления потребностей. Разработайте 7–10 вопросов для выявления потребностей клиента при консультации по страхованию жизни или имущества. Вопросы должны касаться не только объекта страхования, но и целей, опасений, предыдущего опыта.

Подготовка презентации. Напишите краткую (до 3 минут) устную презентацию для одного из страховых продуктов (например, страхование квартиры), ориентируясь на выявленные потребности. Используйте формулу: знакомство с продуктом → определение проблемы → усиление «боли» → решение и доказательство → стоимость.

Ролевая игра «Работа с возражениями». Разыграйте ситуацию: клиент говорит: «У конкурентов полис дешевле». Задача консультанта — не спорить, а выяснить условия, объяснить разницу в покрытии и предложить выбор.

Написание письма сопровождения. Составьте шаблон электронного письма для клиента после заключения договора страхования. В письме поблагодарите за доверие, кратко напомните ключевые условия полиса и предложите обращаться по любым вопросам.

Кейс 1. «Холодный звонок»

Ситуация: Страховой агент звонит клиенту по «холодной» базе. После представления и фразы «Вас беспокоит компания...» клиент резко отвечает: «Ничего не нужно!» и собирается положить трубку.

Задание:

Какие ошибки допустил агент при установлении контакта? (Сошлитесь на текст документа.)

Предложите альтернативный вариант начала разговора, который позволит удержать внимание клиента.

Напишите 2–3 варианта продолжения диалога, если клиент всё же проявляет минимальный интерес.

Кейс 2. «Презентация без выявления потребностей»

Ситуация: Клиент интересуется страхованием автомобиля. Консультант, не задав ни одного вопроса о стиле вождения, семейном положении или бюджете, сразу начинает рассказывать о преимуществах самого дорогого пакета КАСКО с максимальным покрытием.

Задание:

Почему такой подход неэффективен? К каким последствиям он может привести?

Перечислите 5 вопросов, которые консультант должен был задать перед презентацией.

Предложите структуру презентации, адаптированной под клиента, который ищет оптимальное соотношение цены и покрытия.

Кейс 3. «Работа с возражением "Дорого"»

Ситуация: Клиент рассматривает два варианта страхования квартиры. У конкурента полис стоит на 20% дешевле. Клиент говорит: «У других дешевле, зачем мне переплачивать?».

Задание:

Какие ошибки нельзя допускать при работе с этим возражением?

Используя технику «Сила фактов и цифр» и «Акцент на выгодах», составьте ответ консультанта, объясняющий разницу в цене.

Предложите вариант «поймать на слове», чтобы подтолкнуть клиента к принятию решения в вашу пользу.

Кейс 4. «Удалённая консультация»

Ситуация: Консультант проводит презентацию страхового продукта по видеосвязи. Клиент постоянно отвлекается, отвечает односложно и смотрит в сторону от камеры. В конце встречи говорит: «Я подумаю».

Задание:

Какие правила проведения удалённой презентации были нарушены? (Сошлитесь на текст документа.)

Как следовало вести себя консультанту в процессе общения?

Составьте текст письма-подведения итогов встречи, которое можно отправить клиенту после звонка, чтобы закрепить результат.

Тема 2.1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг

Форма контроля: Вопросы для устного опроса

Почему предоставление полной и достоверной информации — ключевое требование при обслуживании получателей страховых услуг?

Каковы основные правила информирования клиента при заключении договора страхования?

Какие сведения о страховой компании, продукте и рисках должны быть раскрыты получателю услуг в обязательном порядке?

Каковы особенности предоставления информации при наступлении страхового случая?

Почему важно соблюдать письменную форму информирования и фиксировать факт передачи сведений клиенту?

Каковы последствия для страховщика и клиента при нарушении правил предоставления информации?

В чём заключаются особенности информирования получателей услуг с учётом их уязвимости (например, пожилые люди, лица с ограниченными возможностями)?

Форма контроля: Практическая работа

9. Составление памятки. Разработайте памятку для клиента «Ваши права при получении страховой услуги», включив в неё основные требования к информированию, перечень обязательных сведений и порядок действий при несогласии с предоставленной информацией.

10. Анализ договора. Проанализируйте образец страхового полиса (можно взять типовый бланк из открытых источников). Выделите пункты, содержащие обязательную информацию для получателя услуг. Оцените, насколько полно и понятно изложены эти сведения.

11. Разработка шаблона уведомления. Составьте шаблон письменного уведомления клиенту о наступлении страхового случая, в котором необходимо указать: перечень требуемых документов, сроки их предоставления, порядок выплаты и контакты для связи.

12. Ролевая игра. Разыграйте ситуацию: клиент утверждает, что ему не объяснили условия исключения из страхового покрытия. Задача консультанта — доказать факт информирования, используя записи разговора или подпись клиента.

13. Кейс 1. «Недостоверная информация»

Ситуация: Клиент приобрёл полис страхования квартиры. При заключении договора агент заверил, что полис покрывает любой ущерб от залива, включая повреждения от бытовой техники. При наступлении страхового случая компания отказала в выплате, сославшись на то, что ущерб от поломки техники не является страховым случаем по данному договору.

Задание:

Какие правила предоставления информации были нарушены страховщиком/агентом?

Какие доказательства может предоставить клиент для подтверждения факта введения в заблуждение?

Опишите алгоритм действий клиента для защиты своих прав.

14. Кейс 2. «Отсутствие письменного подтверждения»

Ситуация: Клиент обратился в страховую компанию с заявлением о выплате по ОСАГО. Сотрудник устно сообщил, что документы приняты, но не выдал никакой расписки или отметки на копии заявления. Через месяц клиент узнал, что его заявление «потеряно», и срок рассмотрения истёк.

Задание:

Почему важно фиксировать факт передачи документов в страховую компанию? Какие риски возникают при отсутствии письменного подтверждения?

Составьте текст заявления в страховую компанию с требованием предоставить информацию о статусе рассмотрения дела, ссылаясь на нарушение правил обслуживания.

Предложите способ фиксации передачи документов для клиента.

15. Кейс 3. «Сложные условия договора»

Ситуация: Пожилой клиент приобрёл инвестиционный страховой продукт с высокой доходностью, обещанной агентом. В договоре мелким шрифтом были указаны сложные условия досрочного расторжения и значительные потери выкупной суммы. Клиент подписал договор, не вникая в детали. Через год он решил расторгнуть договор и потерял почти все вложенные средства.

Задание:

Какие этические и правовые аспекты информирования были нарушены? (Учитывайте специфику получателя услуги.)

Каковы обязанности агента по разъяснению сложных условий договора?

Какие действия может предпринять клиент для оспаривания сделки? Обоснуйте свою позицию ссылками на принципы защиты прав потребителей финансовых услуг.

16. Кейс 4. «Информирование о рисках»

Ситуация: Клиент застраховал груз при международной перевозке. В полисе не было указано исключение, связанное с военными рисками в регионе транзита. Груз был повреждён в результате боевых действий. Страховая компания отказала в выплате, ссылаясь на общие правила страхования, размещённые на сайте, но не предоставленные клиенту при заключении договора.

Задание:

Правомерен ли отказ страховой компании? Почему информация на сайте не всегда считается надлежащим уведомлением клиента?

Какие сведения о рисках должны быть доведены до клиента в обязательном порядке?

Составьте проект пункта договора или отдельного уведомления, которое бы исключило подобные споры в будущем.

Тема 2.2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг

Форма контроля: Вопросы для устного опроса

Каковы основные принципы взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг?

Почему соблюдение стандартов обслуживания и деловой этики критически важно для страховых компаний?

Какие права имеет получатель страховых услуг при взаимодействии со страховщиком?

Каковы обязанности страховой организации при приёме и рассмотрении обращений клиентов?

Почему важно фиксировать все этапы взаимодействия с клиентом (звонки, встречи, переписка)?

Каковы особенности взаимодействия при урегулировании убытков и разрешении конфликтных ситуаций?

Какие меры ответственности предусмотрены для страховой организации при нарушении правил взаимодействия?

Форма контроля: Практическая работа

1. Единая вводная для всех: Вы — сотрудники отдела урегулирования убытков и клиентского сервиса страховой компании «Надежда+». К вам обратился клиент, Петров Иван Иванович. Он застраховал квартиру (включая отделку и гражданскую ответственность) год назад. Вчера его соседей сверху залило, и вода попала к нему. Поврежден паркет и новая мебель. Соседи утверждают, что это не их вина, а вина управляющей компании (прорвало стояк):

1. Изучить фрагмент Правил страхования.

2. Составить для клиента Петрова И.И. Памятку-информацию простым и понятным языком, ответив на его вопросы:

- Признается ли этот случай страховым?
- Какие документы ему нужно собрать?

- Каков порядок его действий (сроки подачи заявления, вызов эксперта)?

3. Оформить информационное сообщение (можно в виде скрипта разговора или текста письма на e-mail), в котором обязаны письменно зафиксировать отказ в признании случая страховым (если по условиям это не страховой случай) или разъяснить порядок действий, сделав акцент на скрытых условиях (франшиза, исключения).

1. Разработка стандарта обслуживания. Составьте проект внутреннего стандарта обслуживания клиентов для страховой компании, включив в него требования к вежливости, скорости реакции, формам фиксации обращений и порядку разрешения жалоб.

2. Анализ ситуации. Проанализируйте типичную конфликтную ситуацию между клиентом и страховой компанией (например, задержка выплаты). Определите, какие действия сотрудников были ошибочными, и предложите корректный алгоритм поведения.

3. Составление шаблонов. Разработайте шаблоны служебных записок и писем для фиксации этапов взаимодействия: приём заявления, запрос дополнительных документов, уведомление о принятом решении.

4. Ролевая игра. Разыграйте ситуацию: клиент крайне недоволен работой страховой компании и высказывает претензии по телефону. Задача сотрудника — выслушать, зафиксировать суть проблемы, проявить участие и предложить план решения.

5. Кейс 1. «Грубое обращение»

Ситуация: Клиент обратился в офис страховой компании с вопросом по своему полису. Сотрудник ответил резко, перебил клиента и отказался предоставить копию правил страхования, сославшись на занятость.

Задание:

Какие правила взаимодействия были нарушены сотрудником?

Каковы возможные последствия для компании в случае жалобы клиента?

Предложите вариант служебной записки руководителя на имя сотрудника по факту данного инцидента.

6. Кейс 2. «Потеря заявления»

Ситуация: Клиент подал заявление о страховом случае и документы лично в офисе. Сотрудник принял документы, но не выдал расписку или отметку на копии. Через две недели клиент узнал, что его заявление «не поступало», и срок рассмотрения истёк.

Задание:

Почему важно фиксировать факт приёма документов? Какие риски несёт компания при отсутствии такой фиксации?

Составьте текст ответа клиенту с извинением и описанием мер, которые компания предпримет для урегулирования ситуации.

Предложите регламент приёма документов, исключая подобные случаи в будущем.

7. Кейс 3. «Навязывание услуг»

Ситуация: при оформлении полиса ОСАГО клиенту настойчиво предлагали приобрести дополнительную страховку жизни, утверждая, что без неё основной полис не будет оформлен. Клиент согласился под давлением, но позже решил отказаться от дополнительной услуги.

Задание:

Какие нормы взаимодействия и законодательства были нарушены?

Опишите алгоритм действий клиента по отказу от навязанной услуги и возврату денег.

Предложите формулировку внутреннего распоряжения для сотрудников о запрете навязывания дополнительных продуктов.

8. Кейс 4. «Некорректное информирование о статусе дела»

Ситуация: Клиент неоднократно звонил в страховую компанию для уточнения статуса выплаты по КАСКО. Сотрудники кол-центра давали противоречивую информацию: сначала обещали выплату через 5 дней, затем говорили о необходимости дополнительных документов, которые ранее не запрашивались.

Задание:

Какие принципы взаимодействия нарушены в данной ситуации?

Как организовать внутренний контроль за информированием клиентов, чтобы избежать подобных проблем?

Составьте проект регламента взаимодействия между подразделениями компании при урегулировании убытков, чтобы клиент получал только достоверную информацию.

Тема 2.3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг

Форма контроля: Вопросы для устного опроса

Каковы основные законодательные акты, регулирующие защиту прав получателей страховых услуг в России?

Какие права имеет потребитель страховых услуг при заключении договора и в процессе его исполнения?

Каковы обязанности страховщика по информированию клиента и обеспечению прозрачности условий страхования?

Какие досудебные механизмы защиты прав получателей страховых услуг существуют и каков порядок их применения?

Какова роль финансового уполномоченного (омбудсмана) в разрешении споров между страховщиком и клиентом?

В чём особенности судебного порядка защиты прав получателей страховых услуг?

Каковы основания и порядок компенсации морального вреда и взыскания штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя?

Форма контроля: Практическая работа

1. Составление претензии. Разработайте проект досудебной претензии к страховой компании от имени клиента, которому незаконно отказали в выплате или занизили её размер. Укажите правовые основания требований.

2. Анализ законодательства. Найдите и проанализируйте 3–5 статей Закона РФ «О защите прав потребителей» и профильных законов, которые могут быть использованы для защиты прав получателя страховых услуг.

3. Разработка памятки. Составьте памятку для клиентов «Ваши действия при нарушении прав страховой компанией», включив алгоритм обращения к финансовому уполномоченному и в суд.

4. Ролевая игра. Разыграйте ситуацию: клиент обращается к юристу за консультацией после отказа в выплате. Задача юриста — разъяснить права, оценить перспективы дела и предложить план действий.

Решение кейсов

5. Кейс 1. «Отказ в выплате по формальным основаниям»

Ситуация: Страховая компания отказала в выплате по КАСКО, сославшись на то, что клиент не предоставил автомобиль на осмотр в течение 3 дней, хотя в правилах страхования этот срок не был чётко зафиксирован, а клиент был госпитализирован.

Задание:

Оцените правомерность отказа страховщика. Какие нормы законодательства могут быть нарушены?

Составьте проект претензии в страховую компанию с требованием произвести выплату.

Опишите дальнейшие действия клиента в случае отказа в удовлетворении претензии.

6. Кейс 2. «Занижение суммы выплаты»

Ситуация: После ДТП страховая компания произвела выплату по ОСАГО, но сумма оказалась значительно ниже реальных затрат на ремонт, определённых независимой экспертизой. Компания обосновала расчёт своей внутренней методикой.

Задание:

Каковы права клиента при несогласии с размером страховой выплаты?

Составьте текст обращения к финансовому уполномоченному с приложением расчётов и доказательств.

Какие доказательства необходимо собрать клиенту для успешного разрешения спора?

7. Кейс 3. «Навязанная страховка при кредитовании»

Ситуация: При оформлении потребительского кредита банк включил в договор коллективное страхование жизни без отдельного согласия клиента и удержал значительную сумму из суммы кредита. Клиент хочет отказаться от страховки и вернуть деньги.

Задание:

Какие правовые механизмы позволяют отказаться от навязанной страховки?

Составьте заявление об отказе от договора страхования и требование о возврате денежных средств.

Опишите порядок действий, если банк/страховщик отказывает в возврате денег.

8. Кейс 4. «Нарушение сроков рассмотрения заявления»

Ситуация: Клиент подал полный пакет документов для получения страховой выплаты. Страховая компания превысила установленные законом сроки рассмотрения заявления, не уведомила о причинах задержки и не произвела выплату.

Задание:

Какие санкции предусмотрены законодательством за нарушение сроков выплаты?

Составьте проект искового заявления в суд с требованием о взыскании страхового возмещения, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа.

Рассчитайте размер неустойки за просрочку выплаты (сумма выплаты — 500 000 руб., просрочка — 30 дней).

2. Вопросы и задание для промежуточной аттестации

Вопросы для дифференцированного зачета комплексного:

МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг

Вариант 1.

1. Какой тип слушания характеризуется полным погружением в речь собеседника?

- А) Активное слушание
- Б) Конструктивное слушание
- В) Критическое слушание

2. Что такое перцептивная коммуникация?

- А) Восприятие друг друга участниками общения
- Б) Обмен информацией с целью передачи фактов
- В) Способ установления эмоционального контакта

3. Какие коммуникативные барьеры возникают вследствие различий культурных традиций?

- А) Культурные барьеры
- Б) Психологические барьеры
- В) Семантические барьеры

4. Как называется способ общения, при котором используется жестикуляция и мимика?

- А) Устная коммуникация
- Б) Невербальная коммуникация
- В) Письменная коммуникация

5. Почему важно уметь правильно формулировать вопросы клиентам?

- А) Для ускорения процесса обслуживания
- Б) Чтобы лучше понять потребности клиента
- В) Из-за требования стандартов качества обслуживания

6. Какая из техник убеждения усиливает позитивное впечатление о консультанте?

- А) Вызывание чувства тревоги у клиента
- Б) Использование положительных подкреплений и комплиментов
- В) Завышение ожиданий клиента
- Г) Углубленная критика действий клиента

7. Когда лучше всего использовать технику перефразирования?

А) Когда клиент высказывает положительное мнение
Б) Когда требуется убедиться в правильном понимании высказывания клиента

- В) При нежелании повторять информацию клиента
- Г) Если нужно завершить общение

8. Какой элемент презентации продукта является ключевым фактором привлечения внимания покупателя?

- А) Ценность предложения для потребителя

- Б) Стоимость продукта
- В) Уникальность упаковки товара
- Г) Скорость доставки заказа

9. Если клиент выражает сомнения относительно качества предлагаемого продукта, какую технику лучше всего применить?

- А) Метод доказательства преимуществ продукта
- Б) Технологию предоставления скидки
- В) Демонстрацию гарантий возврата денег
- Г) Уточнение особенностей потребностей клиента

10. Какое возражение считается наиболее распространенным среди клиентов?

- А) Недоверие качеству продукта
- Б) Недостаточная осведомленность о продукте
- В) Высокая цена товара или услуги
- Г) Неудобства процесса покупки

Задание «Вставьте пропущенные слова»:

Заполните пропуски словами из предложенного списка: Интонация, Барьеры, Общение, Обратная связь, навык активного слушания.

11. _____ позволяет определить отношение говорящего к сказанному.

12. Эффективное _____ включает умение слышать, понимать и реагировать на собеседника.

13. Успех консультации зависит от умения преодолевать коммуникативные _____.

14. Важнейший элемент успешной консультации — получение своевременной и точной _____ от клиента.

15. Один из ключевых элементов эффективной коммуникации консультанта — развитие _____.

Составление схемы

16. Нарисуйте схему взаимодействия консультанта и клиента в процессе оказания информационно-консультационных услуг, включив в нее следующие элементы:

- Консультант;
- Клиент;
- Обратная связь;
- Невербальные сигналы;
- Поставленные цели;
- Результат консультации;

Открытые вопросы

17. Какие навыки нужны консультанту для эффективной коммуникации с клиентом?

18. Какие техники активного слушания вы знаете и как они помогают в работе консультанта?

19. Перечислите основные типы возражений, встречающихся в практике консультанта-продавца.

20. Расскажите, каким образом презентация влияет на принятие решения покупателем.

МДК 03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг

Вариант 1.

1. Какая норма Гражданского кодекса РФ устанавливает общие положения о страховании?

- a) Статья 421 ГК РФ
- b) Глава 48 ГК РФ
- c) Глава 23 ГК РФ
- d) Глава 49 ГК РФ

2. Какое законодательство регулирует порядок обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств?

- a) ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении»
- b) ФЗ «О страховании вкладов»
- c) ФЗ «О личном страховании»
- d) ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»

3. Какой правовой акт регулирует правоотношения в области добровольного медицинского страхования?

- a) ФЗ «Об организации страхового дела в Российской Федерации»
- b) ФЗ «О трудовых пенсиях»
- c) ФЗ «О занятости населения»
- d) ФЗ «О ветеранах»

4. Что такое страховая премия?

- a) Выплата, производимая страховой компанией страхователю
- b) Деньги, вносимые страхователем за оформление договора страхования
- c) Штраф, наложенный за неисполнение обязательств
- d) Дополнительная льгота, предоставляемая клиенту страховой компании

5. Как называется документ, который подтверждает факт заключения договора страхования?

- a) Уведомление о расторжении договора
- b) Страховой акт
- c) Страховой полис
- d) Страховая премия

6. Какой федеральный орган осуществляет контроль и надзор за деятельностью страховых компаний в России?

- a) Роспотребнадзор
- b) Центральный банк Российской Федерации
- c) Министерство юстиции РФ
- d) Государственный комитет по статистике

7. Какой документ является необходимым для подтверждения наступления страхового случая?

- a) Договор купли-продажи
- b) Акт о страховом случае
- c) Налоговая декларация
- d) Договор безвозмездного пользования

8. Какую ответственность несет страховая компания в случае просрочки выплаты страхового возмещения?

- a) Гражданско-правовую ответственность
- b) Общественную порицательную меру
- c) Уголовную ответственность
- d) Пеню или неустойку за задержку выплаты

9. Что такое регресс в страховании?

- a) Взыскание штрафа с виновника
- b) Право страховой компании требовать возмещение ущерба с виновного лица
- c) Перемещение денежных средств на депозит
- d) Подача жалобы в прокуратуру

10. Какая процедура предусмотрена для обжалования неправомерных действий страховой компании?

- a) Оформление отзыва на сайт компании
- b) Подача искового заявления в суд или обращение в Центробанк РФ
- c) Устное заявление директору страховой компании
- d) Розыск задолженностей по налогам

Задание «Вставьте пропущенные слова»:

Дополните предложения пропущенными словами из списка: Страховой полис, страхование имущества, гражданское право, страховая комиссия, страховые лимиты.

11. Правовые отношения в области страхования регулируются нормами _____.

12. Заключение договора страхования оформляется посредством составления _____.

13. _____ — это специальная комиссия, созданная для расследования обстоятельств страхового случая.

14. _____ является формой страхования, направленной на защиту имущественных интересов при возникновении форс-мажорных обстоятельств.

15. _____ — это установленные государством пределы ответственности страховщика при осуществлении страхования.

Составление схемы

16. Нарисуйте схему процесса взаимодействия между страховой компанией и получателем страховых услуг, состоящую из следующих блоков:

- Получатель страховых услуг;
- Страховая компания;
- Договор страхования;
- Страховой случай;
- Страховое возмещение;
- Регулирующий орган (контроль и надзор).

Открытые вопросы

17. Какие федеральные законы и нормативные акты регулируют оказание страховых услуг гражданам и юридическим лицам в России?

18. Как проходит процедура взыскания страховой выплаты, если страховая компания затягивает с решением?

МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг

Вариант 2.

1. Одним из важнейших компонентов эффективной коммуникации является:

- a) Громкость речи
- b) Обратная связь
- c) Жаргонные выражения
- d) Интенсивность жестов

2. Техника активного слушания предполагает:

- a) Игнорирование эмоций собеседника
- b) Понимание и отражение услышанного
- c) Ограничение зрительного контакта
- d) Пассивное наблюдение за реакцией партнера

3. При консультировании важно учитывать:

- a) Общую картину интересов клиента
- b) Индивидуальные потребности и предпочтения клиента
- c) Твердую уверенность консультанта в собственном опыте
- d) Ограничиваться поверхностными консультациями

4. Коммуникативный барьер возникает в случаях:

- a) Идеального совпадения интересов собеседников
- b) Несоответствия ожиданий и действительности
- c) Высокая интенсивность голосовых сообщений
- d) Привлекательного внешнего облика консультанта

5. Эффективность консультации повышается, если консультант:

- a) Говорит быстро и отрывисто
- b) Демонстрирует терпение и дружелюбие
- c) Обращает внимание только на материальные потребности клиента
- d) Ведет монолог, не выслушивая возражения

6. Манипуляция в коммуникации проявляется:

- a) Полноценным вниманием к чувствам клиента
- b) Намеренным искажением фактов для получения желаемого результата
- c) Равномерным распределением ролей между консультантом и клиентом
- d) Отсутствием навязывания собственных представлений

7. Какой компонент важен для уверенного общения?

- a) Нежелание слышать контраргументы
- b) Контроль голоса, позы и мимики
- c) Насмешливое выражение лица
- d) Монотонная интонация речи

8. Какая стратегия взаимодействия является оптимальной при разрешении конфликта?

- a) Давление и доминирование
- b) Поиск компромисса и взаимовыгодного решения
- c) Игнорирование разногласий
- d) Уступки без учета собственных интересов

9. Что является первым этапом обработки возражения клиента?

- a) Выяснить суть проблемы
- b) Согласиться с клиентом
- c) Переубедить клиента сразу же
- d) Предложить альтернативу товара или услуги

10. Какой элемент презентации продукта является ключевым фактором привлечения внимания покупателя?

- a) Ценность предложения для потребителя
- b) Стоимость продукта
- c) Уникальность упаковки товара
- d) Скорость доставки заказа

Задание «Вставьте пропущенные слова»:

Вставить пропущенные слова из представленного списка: слушание, невербальные сигналы, обратная связь, эмпатия, открытый вопрос.

11. _____ — это информация, которая поступает обратно от получателя к отправителю, сообщающая о реакции на сообщение.

12. _____ — важная составляющая техники общения, позволяющая продемонстрировать уважение и внимание к словам собеседника.

13. В общении _____ является средством укрепления доверия и уменьшения тревожности клиента.

14. При консультации важно следить за _____, чтобы передать нужное настроение и намерение.

15. Для эффективного общения консультанту необходимо владеть техникой _____, которая позволяет побудить клиента поделиться своими мыслями и переживаниями.

Составление схемы

16. Нарисуйте схему взаимодействия консультанта и клиента в процессе оказания информационно-консультационных услуг, включив в нее следующие элементы:

- Консультант;
- Клиент;
- Обратная связь;
- Невербальные сигналы;
- Поставленные цели;
- Результат консультации;

Открытые вопросы

17. Перечислите основные типы возражений, встречающихся в практике консультанта-продавца.

18. Какова роль невербальных сигналов в консультативной беседе и как консультант может их использовать?

19. Объясните важность активного слушания при обработке возражений.

20. Какие приемы помогают консультанту завоевать доверие клиента и удержать его внимание?

МДК 03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг

Вариант 2.

1. Кто имеет право заключать договор страхования жизни?

- a) Только граждане Российской Федерации
- b) Физические лица старше 18 лет
- c) Юридические лица
- d) Все вышеперечисленные категории лиц

2. Согласно законодательству Российской Федерации, страхователь обязан:

- a) Своевременно уведомлять страховщика обо всех изменениях условий договора
- b) Производить своевременную оплату страховой премии
- c) Следовать рекомендациям страхового агента
- d) Оформлять заявление исключительно лично

3. Страховой случай признается наступившим тогда, когда:

- a) Произошло событие, указанное в договоре страхования
- b) Потерпевший обратился в суд с иском против виновника происшествия
- c) Выплачено возмещение ущерба потерпевшему лицу
- d) Составлен акт осмотра места происшествия сотрудниками полиции

4. Возмещение убытков в рамках ОСАГО осуществляется следующим образом:

- a) Через прямое урегулирование убытков пострадавшего
- b) Путём передачи дела судебному приставу-исполнителю

- c) По согласованию сторон с привлечением посредников
- d) После вынесения судебного решения судом общей юрисдикции

5. Страхование имущества физических лиц предусматривает защиту от рисков:

- a) Повреждения квартиры вследствие пожара
- b) Хищения личного автомобиля
- c) Затопления жилого помещения соседями сверху
- d) Всех перечисленных вариантов риска

6. Какую ответственность несет страховая компания в случае просрочки выплаты страхового возмещения?

- a) Административная ответственность
- b) Гражданско-правовая ответственность
- c) Пеня или неустойка за задержку выплаты
- d) Уголовная ответственность

7. Какая норма Гражданского кодекса РФ устанавливает общие положения о страховании?

- a) Глава 48 ГК РФ
- b) Глава 23 ГК РФ
- c) Статья 421 ГК РФ
- d) Глава 49 ГК РФ

8. Что такое страховая премия?

- a) Дополнительная льгота, предоставляемая клиенту страховой компании
- b) Деньги, вносимые страхователем за оформление договора страхования
- c) Штраф, наложенный за неисполнение обязательств
- d) Выплата, производимая страховой компанией страхователю

9. Как называется документ, который подтверждает факт заключения договора страхования?

- a) Уведомление о расторжении договора
- b) Страховой акт
- c) Страховой полис
- d) Страховая премия

10. Какой документ является необходимым для подтверждения наступления страхового случая?

- a) Договор купли-продажи
- b) Акт о страховом случае
- c) Налоговая декларация
- d) Договор безвозмездного пользования

Задание «Вставьте пропущенные слова»:

Вставить пропущенные слова:

11. Договор добровольного медицинского страхования вступает в силу с момента _____.

12. Обязанность страхователя своевременно сообщать о наступившем событии предусмотрена законом _____.

13. Порядок заключения договоров имущественного страхования регулируется главой ____ Гражданского кодекса РФ.

14. Заключение договора страхования оформляется посредством составления _____.

15. _____ — это установленные государством пределы ответственности страховщика при осуществлении страхования.

Составление схемы

16. Нарисуйте структурированную схему взаимосвязи основных участников процесса урегулирования убытка по договору страхования транспортного средства (страхователь, страховщик, потерпевший).

Открытые вопросы

17. Рассмотрите возможные причины возникновения споров между сторонами при оформлении договора страхования имущества.

18. Какие обязательные условия должен содержать договор страхования от несчастных случаев физического лица?

3. Задание к экзамену по модулю (квалификационному экзамену)

Вариант №1

Задание №1

Перечислите фазы делового общения. Опишите свои практические действия на этапе каждой фазы при продаже страхового продукта.

Задание № 2

В офис страховой компании пришел VIP-клиент, для заключения договора страхования, но в ходе выяснения условий покрытия по страховым рискам, происходит разногласие. Назревает конфликтная ситуация. Опишите свои действия для устранения конфликтной ситуации с клиентом.

Задание № 3

Опишите порядок принятия заявлений на получение страхового возмещения.

Задание № 4

Как, в вашем понимании, можно снять возражение: «Для меня это слишком дорого!»

Вариант №2

Задание №1

Отразите этапы продаж страхового продукта. Раскройте каждый этап с практической точки зрения (отдельными фразами, либо четко выстроенным диалогом с клиентом).

Задание № 2

Существует несколько типов конфликтных клиентов, перечислите их. Один из них оказался очень агрессивным. Опишите ваши техники снижения агрессии.

Задание № 3

Опишите порядок досудебного разрешения споров.

Задание № 4

Как, в вашем понимании, можно снять возражение: «Ваша компания не вызывает доверия»!

Вариант №3

Задание №1

Перечислите техники активного слушания. Используя данные техники, составьте диалог с клиентом?

Задание № 2

Перечислите этапы продаж. Опишите основные правила продаж страхового продукта (какие современные инструменты будете использовать)?

Задание № 3

Опишите порядок взаимодействия со службой финансового уполномоченного.

Задание № 4

Как, в вашем понимании, можно снять возражение: «Я не уверен, что это мне нужно»!

Вариант №4

Задание №1

Перечислите принципы эффективного общения. Как каждый принцип можно применить на практике при продаже страхового продукта, приведите свои примеры?

Задание № 2

Запишите этапы презентации товара. Перечислите и опишите возможные ошибки при проведении презентации (приведите примеры, с которыми сталкивались самостоятельно). В чем заключается секрет успешной презентации?

Задание № 3

Опишите порядок взаимодействия с Банком России и саморегулируемыми организациями.

Задание № 4

Как, в вашем понимании, можно снять возражение: «Мне нужно время, чтобы подумать»!

Критерии оценки

1. Критерии оценки задач.

При оценке задач учитываются все ошибки (грубые и негрубые) и недочёты.

Грубыми считаются ошибки:

- незнание определения основных понятий, правил, незнание формул, общепринятых символов обозначений величин, единиц их измерения;
- неумение применять знания, алгоритмы для решения задач;
- неправильное решение задания (пропуск действия, неправильный выбор действий, лишние действия);
- нерешенная до конца задача или пример;
- невыполненное задание;
- вычислительные ошибки, если они не являются опиской;
- логические ошибки.

К негрубым ошибкам следует отнести:

- неточность формулировок, определений, понятий, теорий, вызванная неполнотой охвата основных признаков определяемого понятия или заменой одного - двух из этих признаков второстепенными;
- неточность графика;
- нерациональный метод решения задачи или недостаточно продуманный план ответа (нарушение логики, подмена отдельных основных вопросов второстепенными);
- неумение решать задачи, выполнять задания в общем виде.

Недочетами являются:

- нерациональные приемы вычислений и преобразований;
- небрежное выполнение записей, чертежей, схем, графиков.

Примечание: за грамматические ошибки, допущенные в решении заданий, оценка не снижается. За неряшливо оформленное задание, несоблюдение правил каллиграфии оценка снижается на 1 балл, но не ниже «3».

Критерии оценки выполнения задач

| Оценка уровня подготовки | | Имеющийся результат |
|--------------------------|-------------------|--|
| Балл (отметка) | Вербальный аналог | |
| 5 | Отлично | - задача выполнена полностью. - в логических рассуждениях и обоснованиях нет пробелов и ошибок; - в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала) |
| 4 | Хорошо | - задача выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умения обосновывать рассуждения не являлись специальным объектом проверки); - допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, чертежах или графиках (если эти виды |

| | | |
|---|---------------------|--|
| | | работы не являлись специальным объектом проверки) |
| 3 | Удовлетворительно | - допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графика, но обучающийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме |
| 2 | Неудовлетворительно | - допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными знаниями по данной теме в полной мере; - выполненное задание показало полное отсутствие у обучающегося обязательных знаний, умений по проверяемой теме или значительная часть заданий выполнена не самостоятельно. |

2. Критерии оценки устного опроса:

Оценка «отлично» выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопрос, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопрос, с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера. Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопрос, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. При этом хотя бы по одному из заданий ошибки не должны иметь принципиального характера. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не дал ответа на вопрос; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы. Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на вопросы семинара

3. Критерии оценки теста:

- оценка «5» - правильных ответов 90–100%;
- оценка «4» - правильных ответов 68–87%;
- оценка «3» - правильных ответов 50–67%;
- оценка «2» - правильных ответов < 50%.

4. Критерии оценки дифференцированного зачета:

Оценка «5» ставится, если:

- студент свободно применяет знания на практике;
- не допускает ошибок в воспроизведении изученного материала;
- студент выделяет главные положения в изученном материале и не затрудняется в ответах на видоизмененные вопросы;
- студент усваивает весь объем программного материала;
- материал оформлен аккуратно в соответствии с требованиями.

Оценка «4» ставится, если:

- студент знает весь изученный материал;
- отвечает без особых затруднений на вопросы преподавателя;
- студент умеет применять полученные знания на практике;
- в ответах не допускает серьезных ошибок, легко устраняет определенные неточности с помощью дополнительных вопросов преподавателя;
- материал оформлен недостаточно аккуратно и в соответствии с требованиями;

Оценка «3» ставится, если:

- студент обнаруживает освоение основного материала, но испытывает затруднения при его самостоятельном воспроизведении и требует дополнительных дополняющих вопросов преподавателя;
- предпочитает отвечать на вопросы воспроизводящего характера и испытывает затруднения при ответах на воспроизводящие вопросы;
- материал оформлен не аккуратно или не в соответствии с требованиями;

Оценка «2» ставится, если:

- у студента имеются отдельные представления об изучаемом материале, но все, же большая часть не усвоена;
- материал оформлен не в соответствии с требованиями.

5. Критерии оценки экзамена:

Оценка «5» ставится, если:

- студент свободно применяет знания на практике;
- не допускает ошибок в воспроизведении изученного материала;
- студент выделяет главные положения в изученном материале и не затрудняется в ответах на видоизмененные вопросы;
- студент усваивает весь объем программного материала;
- материал оформлен аккуратно в соответствии с требованиями.

Оценка «4» ставится, если:

- студент знает весь изученный материал;
- отвечает без особых затруднений на вопросы преподавателя;
- студент умеет применять полученные знания на практике;
- в ответах не допускает серьезных ошибок, легко устраняет определенные неточности с помощью дополнительных вопросов преподавателя;

– материал оформлен недостаточно аккуратно и в соответствии с требованиями;

Оценка «3» ставится, если:

– студент обнаруживает освоение основного материала, но испытывает затруднения при его самостоятельном воспроизведении и требует дополнительных дополняющих вопросов преподавателя;

– предпочитает отвечать на вопросы воспроизводящего характера и испытывает затруднения при ответах на воспроизводящие вопросы;

– материал оформлен не аккуратно или не в соответствии с требованиями;

Оценка «2» ставится, если:

– у студента имеются отдельные представления об изучаемом материале, но все, же большая часть не усвоена;

– материал оформлен не в соответствии с требованиями.