

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

Пермский филиал Финуниверситета

СОГЛАСОВАНО

Директор филиала ПАО СК
«Росгосстрах» в Пермском крае.

_____/Е.А.Нестерова
«30» июня 2025 г.



УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебно-методической работе

_____/Ю.А. Хакимова
«30» июня 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03**

**ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ
ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ**
специальности 38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)»

(на базе среднего общего образования)

Пермь, 2025

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 38.02.02 Страхование (по отраслям), утвержденного Приказом Минпросвещения России от 21 июля 2023 г. N 555 и профессионального стандарта «Специалист по страхованию», утверждённого приказом Минтруда России № 404н от 06.07.2020 года.

Организации – разработчик:

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» – Пермский филиал Финансового университета.

Разработчики:

Кондакова Н.П., преподаватель Пермского филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

Рецензенты (эксперты):

Нестерова Елена Алексеевна, Директор филиала ПАО СК «Росгосстрах» в Пермском крае.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и рекомендована к утверждению ПЦК Банковских и страховых дисциплин Пермского филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
Протокол от «25» июня 2025 г.. № 12

Председатель ПЦК  / Н.П.Кондакова/

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ....	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.02 «Страховое дело (по отраслям)» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ПМ.03 ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации) и профессиональной подготовке работников в области финансов при наличии среднего общего образования.

Рабочая программа составлена для очной формы обучения, в том числе с применением элементов дистанционных образовательных технологий и электронного обучения (далее ДОТ и ЭО). При обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья дистанционные образовательные технологии и электронное обучение предусматривает возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

в освоение вида деятельности «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов».

1.3. Требования к результатам освоения профессионального модуля

Владеть навыками	Оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов
Уметь	- 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 о принятом решении по претензионному обращению
Знать	-законодательство 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 - методические документы страховой организации в сфере коммуникации с клиентами - инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов с клиентами - права и обязанности сторон по договору страхования - права и обязанности сторон при досрочном прекращении договора страхования - права и обязанности сторон при изменении степени риска по договору - порядок внесения изменений в договор страхования - формы и способы уплаты страховой премии/страховых взносов по договору страхования - перечень страховых продуктов, реализуемых страховой организацией - стандарты оформления страховых документов в страховой

	организации - стандарты и методические документы организации по работе с обращениями клиентов - алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами - правила деловой переписки и письменного этикета
--	--

1.4. Количество часов на освоение профессионального модуля

Всего часов – 340

в том числе в форме практической подготовки - 142

Из них на освоение МДК -258

в том числе самостоятельная работа - 70

практики, в том числе учебная - 0

производственная -72

Промежуточная аттестация - 0

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего, час.	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности),** часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
ПК 3.1, ПК 3.2, ОК 01-ОК 05, ОК 09	МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационноконсультационных услуг	128	70	30	0	52	0		72
ПК 3.3, ПК 3.4, ОК 01-ОК 05, ОК 09	МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг	130	84	40	0	40	0		

3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
МДК 03.01 «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг»		128/30
Тема 1.1. Механизм деловой коммуникации	Содержание	16/4
	1. Понятие и структура общения. Функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения. Коммуникативная компетентность	4
	2. Понятие и цель делового общения. Этапы делового общения. Формы делового общения. Условия эффективного общения. Лидерство в деловом общении.	4
	3. Взаимодействие в процессе общения. Оказание влияния на людей. Манипуляции в деловом общении. Снятие психологических барьеров. Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.	8
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие 1. Приемы активного слушания.	4
Тема 1.2. Этические принципы делового общения	Содержание	16/6
	1. Этические принципы делового общения. Речевой этикет. Манеры поведения личности.	4
	2. Корпоративная этика. Этические кодексы современных деловых компаний.	4
	3. Имидж в деловом общении. Внутренний и внешний имидж как создание	8

	образа. Культура внешности.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Практическое занятие 2. Сценарий деловой встречи	6
Тема 1.3. Письменная и устная деловая коммуникация	Содержание	18/10
	1. Письменная деловая коммуникация. Правила составления деловой корреспонденции, электронные деловые письма, циркулярные письма, отчёты, докладные записки.	2
	2. Культура делового общения в Интернет-пространстве.	2
	3. Деловая коммуникация в формате публичных выступлений. Правила оформления презентаций.	14
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Практическое занятие 3. Правила эффективного публичного выступления	10
Тема 1.4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов	Содержание	20/10
	1. Этапы продажи страхового продукта. Основные правила продажи. Формирование потребностей. Прямое предложение.	2
	2. Установление контакта. Выявление и формирование потребностей	6
	3. Презентация основного продукта. Презентация кросс-продукта.	6
	4. Работа с возражениями. Процедура урегулирования конфликтов	6
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Практическое занятие 4. Выявление и формирование потребностей при продаже страховых продуктов.	4
	Практическое занятие 5. Презентация страхового продукта и работа с возражениями	6
Самостоятельная работа		52
1. Правила деловой коммуникации в процессе общения с клиентом		
2. Современный этикет делового общения		
3. Технология эффективных продаж страхового продукта		
МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг		130/40
Тема 2.1.	Содержание	24/12

Правила предоставления информации получателю страховых услуг	1. Стандарт саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг	6
	2. Принципы и порядок предоставления информации получателям страховых услуг.	4
	3. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	4
	4. Стандарты обслуживания получателей страховых услуг	6
	5. Применение стандарта при оказании страховых услуг агентами и третьими лицами	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Практическое занятие 1. Информирование клиентов офиса страховой организации	6
	Практическое занятие 2. Материальное обеспечение офиса страховой организации	6
Тема 2.2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	Содержание	26/20
	1. Объем информации, предоставляемой страховой организацией получателям страховых услуг	8
	2. Порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	8
	3. Реализация права получателя страховых услуг на досудебный порядок разрешения споров	10
	В том числе практических и лабораторных занятий	20
	Практическое занятие 3. Минимальный объем предоставляемой информации при заключении договора страхования	10
	Практическое занятие 4. Минимальный объем предоставляемой информации при расторжении или исполнении договора страхования	10
Тема 2.3. Правовое обеспечение защиты прав	Содержание	14/8
	1. Законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем	4

получателей страховых услуг	2. Порядок досудебного рассмотрения обращений. Служба финансового уполномоченного.	4
	3. Порядок обращения в саморегулируемую организацию и Банк России	2
	4. Судебный порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие 5. Порядок подачи онлайн-обращений получателями страховых услуг	8
Самостоятельная работа 1.Современные тенденции в законодательстве в части защиты прав получателей страховых услуг 2. Применение положений Закона о защите прав потребителей для получателей страховых услуг		40
Курсовая работа		20
Производственная практика Виды работ 1. консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования 2. информировать клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования 3. осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования 4. регистрировать обращения и информировать клиентов об изменении статуса обращений		72
Рекомендуемая форма промежуточной аттестации – зачет/экзамен		экзамен
Всего:		340

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации профессионального модуля имеется лаборатория учебной страховой организации, оборудованная: столы компьютерные – 13 шт., стол одно-тумбовый – 1 шт., стол 1-местн. – 28 шт., стул – 40 шт., кафедра – 1 шт., доска классная – 1 шт.

Автоматизированные рабочие места на 14 обучающихся (Процессор i5 2,8Ghz, оперативная память 3Гб, 19" монитор) "Автоматизированное рабочее место преподавателя (21.5"" Монитор Dell, Процессор Intel Core i3-8100 , 4x3600 МГц, Оперативная память 8 Гб

500 Гб Жесткий диск, клавиатура, мышь п, Wi-fi -адаптер) Microsoft windows10 Pro 64-bit Russian OEM – 1 шт.;"

Системное и прикладное лицензионное ПО общего и профессионального назначения, электронные библиотечные системы, электронный читальный зал.

Маркерная доска-1 шт., ЛВС, выход в Интернет

Система дистанционного обучения Модус.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Основные печатные и электронные издания

1. Архипов, А.П., Сопровождение договора страхования: учебник / А.П. Архипов. — Москва : КноРус, 2020. — 260 с. — ISBN 978-5-406-07628-6. — Текст : электронный — URL: <https://book.ru/book/93927>

2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/494510>.

3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/491069>

4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/491069>

Дополнительные печатные и электронные издания

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022).) — Текст : электронный.— URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027

2. Закон РФ от 27 ноября 1992 г. N 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями). — Текст : электронный — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1307.

3. Цыганов А.А. Методика и содержание обучения работников и страховых агентов, взаимодействующих с получателями страховых услуг : учебное пособие / Цыганов А.А., Брызгалов Д.В., Грызенкова Ю.В., Камнева Е.В., Каштанова Е.В., Кириллова Н.В., Охрименко И.В., Малышев Н.И., Полевая М.В., Платонова Э.Л. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с.

4. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 286 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016969-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854233>

5. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952>

6. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081477>

Паудяль, Н. Ю. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Н.Ю. Паудяль, Л.В. Филиндаш ; под общ. ред. Л.В. Филиндаш. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 526 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-017750-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1871923>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах пропорционально количеству часов.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих

обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля ПМ.03 ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ и специальности «Страхование дело (по отраслям)».

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки ¹
ОК 01	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 02	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные, при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 03	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике. Оценка использования обучающимся методов

¹ Примеры оформления формы контроля: контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, защита курсовых и дипломных проектов (работ), экзамены. Примеры оформления методов оценки: интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.

	планирование повышения квалификации в части качества оказываемых информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля. Демонстрация умения презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Демонстрация знаний порядка выстраивания коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов	и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.
OK 04	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения в части изучения правил при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов.	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
OK 05	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов	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, проявление толерантности в коллективе.
OK 09	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов.	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.

ПК 3.1	Демонстрация профессиональных знаний при информировании клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике
ПК 3.2	Демонстрация профессиональных знаний при информировании страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике
ПК 3.3	Демонстрация профессиональных знаний при обращении клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике
ПК 3.4	Демонстрация профессиональных знаний при обращении клиентов по дистанционным каналам коммуникации	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования, подготовки электронных презентаций, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике