


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

Красноярский филиал Финуниверситета

СОГЛАСОВАНО
СМК «РЕСО-МЕД»
Заместитель директора
по страхованию


Г.А. Ланина
« 04 » _____ 2025 г..

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по
учебно-методической работе
Красноярского филиала
Финуниверситета

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации
страховых продуктов

по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям).

Разработчик:

Диканова Виктория Владимировна - преподаватель 1КК.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и рекомендована 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. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен

Иметь практический опыт	Оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов
-------------------------	--

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 -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	<ul style="list-style-type: none"> - 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

	<ul style="list-style-type: none"> - 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
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 190, в том числе в форме практической подготовки – 24 час.

Из них на освоение МДК – 100 час.

В том числе самостоятельная работа – 20 час.

Практики, в том числе производственная (по профилю специальности) – 72 час.

Экзамен по модулю – 18 час.

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК				Практики	
					В том числе				Учебна я	Производственная
					Лабораторных. и практических. занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельн ая работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ВД 3, ПК 3.1, 3.2, ОК 01- ОК 05, ОК 09	МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно- консультационных услуг	50	12	40	10	-	10	2	-	-
ПК 3.3, 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09	МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг	50	12	40	12	-	10		-	-
ПК 3.3, 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72	72	-	-	-	-	-	-	72
Промежуточная аттестация		18	-	-	-	-	-	-	-	-
Всего:		190	96	80	22	-	20	2		

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
ПМ 03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»		
МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг		50
Тема 1. Механизм деловой коммуникации	Содержание	8
	1. Понятие и структура общения. Функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения. Коммуникативная компетентность	2
	2. Понятие и цель делового общения. Этапы делового общения. Формы делового общения. Условия эффективного общения. Лидерство в деловом общении.	2
	3. Взаимодействие в процессе общения. Оказание влияния на людей. Манипуляции в деловом общении. Снятие психологических барьеров. Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.	2
	В том числе, практических занятий	2
	Практическое занятие 1. Приемы активного слушания.	2
Тема 2. Этические принципы делового общения	Содержание	10
	1. Этические принципы делового общения. Речевой этикет. Манеры поведения личности.	2
	2. Корпоративная этика. Этические кодексы современных деловых компаний.	2
	3. Имидж в деловом общении. Внутренний и внешний имидж как создание образа. Культура внешности.	4
	В том числе, практических занятий	2
	Практическое занятие 2. Сценарий деловой встречи	2
Тема 3. Письменная и устная деловая	Содержание	12
	1. Письменная деловая коммуникация. Правила составления деловой	2

коммуникация	корреспонденции, электронные деловые письма, циркулярные письма, отчёты, докладные записки.	
	2. Культура делового общения в Интернет-пространстве.	2
	3. Деловая коммуникация в формате публичных выступлений. Правила оформления презентаций.	4
	В том числе, практических занятий	4
	Практическое занятие 3. Правила эффективного публичного выступления	4
Тема 4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов	Содержание	10
	1. Этапы продажи страхового продукта. Основные правила продажи. Формирование потребностей. Прямое предложение.	2
	2. Установление контакта. Выявление и формирование потребностей	2
	3. Презентация основного продукта. Презентация кросс-продукта. Работа с возражениями. Процедура урегулирования конфликтов	2
	В том числе, практических занятий	4
	Практическая работа 4. Работа с возражениями. Процедура урегулирования конфликтов	4
Самостоятельная работа		10
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 03.01 «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг»: <ol style="list-style-type: none"> Правила деловой коммуникации в процессе общения с клиентом Современный этикет делового общения Технология эффективных продаж страхового продукта 		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета комплексного		
МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг		50
Тема 1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг	Содержание	10
	1. Стандарт саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг	2
	2. Принципы и порядок предоставления информации получателям страховых услуг.	2
	3. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	2

	4.Стандарты обслуживания получателей страховых услуг	4
	5.Применение стандарта при оказании страховых услуг агентами и третьими лицами	2
	В том числе, практических занятий	2
	Практическое занятие 1. Информирование клиентов офиса страховой организации	2
	Практическое занятие 2. Материальное обеспечение офиса страховой организации	2
Тема 2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	Содержание	14
	1.Объем информации, предоставляемой страховой организацией получателям страховых услуг	2
	2.Порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	4
	3.Реализация права получателя страховых услуг на досудебный порядок разрешения споров	2
	В том числе, практических занятий	4
	Практическое занятие 3. Минимальный объем предоставляемой информации при заключении договора страхования	4
	Практическое занятие 4. Минимальный объем предоставляемой информации при расторжении или исполнении договора страхования	2
Тема 3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг	Содержание	16
	1.Законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем	2
	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 занятий	4
	Практическое занятие 5. Порядок подачи онлайн-обращений получателями страховых услуг	2

Самостоятельная работа	10
<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг</p> <p>1.Современные тенденции в законодательстве в части защиты прав получателей страховых услуг</p> <p>2.Применение положений Закона о защите прав потребителей для получателей страховых услуг</p>	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета комплексного	
<p>Производственная практика (по профилю специальности) по ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов</p> <p>Виды работ:</p> <p>1. Консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования</p> <p>2. Информировать клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования</p> <p>3. Осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования</p> <p>4. Регистрировать обращения и информировать клиентов об изменении статуса обращений</p>	72
Всего	190

3. Условия реализации рабочей программы профессионального модуля

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет Страхование дело, оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 Примерной рабочей программы по 38.02.02. «Страхование дело (по отраслям)».

Лаборатории Офис страховой организации, оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.3 Примерной рабочей программы по 38.02.02. «Страхование дело (по отраслям)».

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.4 примерной рабочей программы по 38.02.02. «Страхование дело (по отраслям)».

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Архипов А. П. Финансовый менеджмент страховых организаций: учебник для среднего профессионального образования / А. П. Архипов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 336 с. — (Профессиональное образование).. — URL: <https://urait.ru/book/finansovyy-menedzhment-strahovyh-organizatsiy-568408>

2. Архипов А. П. Оформление и сопровождение страхового случая (оценка страхового ущерба, урегулирование убытков) : учебник / А. П. Архипов. — Москва : КноРус, 2025. — 271 с. — ISBN 978-5-406-14801-3. — URL: <https://book.ru/book/958227>

3. Архипов, А. П., Сопровождение договора страхования : учебник / А. П. Архипов. — Москва : КноРус, 2025. — 261 с. — ISBN 978-5-406-14804-4. — URL: <https://book.ru/book/958229>

4. Бабурина Н. А. Страхование дело. Страховой рынок России: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Бабурина, М. В. Мазаева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 128 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09993-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514427>

5. Бердникова В. Н. Экономическая деятельность в сфере недвижимости: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Бердникова. — 3-е изд., испр.и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 147 с. — ISBN 978-5-534-14864-0. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/567173>

6. Галаганов В.П. Страхование дело: учеб. Для студ. учреждений сред. проф. образования/ [В.П. Галаганов, М.А. Анюшина, И.Ю. Маркушина, Н.А. Игнатова]; под ред. М.А. Анюшиной. - 10е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательский центр «Академия», 2022. - 400 с. - ISBN 978-5-0054-0557-0. - Текст : электронный // URL: <https://academia-moscow.ru/catalogue/4848/578945>

3.2.2. Дополнительные печатные и электронные издания

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (с изм. и доп.). – Текст: электронный – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027.

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

3. Страхование: учебник для вузов / Л. А. Орланюк-Малицкая [и др.]; под редакцией Л. А. Орланюк-Малицкой, С. Ю. Яновой. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 481 с. – ISBN 978- 5-534-12272-5. – Текст: электронный // URL: <https://urait.ru/bcode/476432>

4. Периодические издания (газеты и журналы): «Страховое дело», «Экономика и жизнь», «Финансовая газета», «Русский полис», «Страховое право», «Финансовый менеджмент».

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при изучении страхового рынка и организации продаж 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. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для	Оперативность поиска, результативность анализа и интерпретации информации и ее использование для качественного выполнения профессиональных задач, профессионального и	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

выполнения задач профессиональной деятельности	личностного развития. Широта использования различных источников информации, включая электронные в части изучения страхового рынка и организация продаж страховых продуктов.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Демонстрация интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; осознанное планирование повышения квалификации в части изучения страхового рынка и организация продаж 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 презентации страховых продуктов.	Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении индивидуальных домашних заданий, работ по производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения в части изучения страхового рынка и организация продаж страховых продуктов.	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке	Демонстрация навыков грамотно излагать свои мысли и оформлять документацию на	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать

Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста в части изучения страхового рынка и организация продаж страховых продуктов.	ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять документацию, относящуюся к процессам профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках в части изучения страхового рынка и организация продаж страховых продуктов.	Оценка соблюдения правил оформления документов и построения устных сообщений на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках.
ПК 3.1 Информировать клиентов о страховой организации, страховых продуктах и способах взаимодействия	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 Информировать страхователей об условиях договора страхования, в том числе о сроках действия и об оплате очередных взносов	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 Принимать обращения клиентов по качеству оказываемых страховой организацией страховых услуг	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 Обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации	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