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

Бузулукский филиал Финуниверситета

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель центра страхования г. Бузулук
АО «СК «Астра-Волга»»
Отдел сопровождения продаж в регионах
_____ Л.И.Ларина
«30» января 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора
по учебно – методической работе
_____ Т.В. Круглова
«30» января 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Организация информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов
по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

Бузулук-2026

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:

Мартюшева Нелли Шотовна, преподаватель, высшая квалификационная категория

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии финансовых дисциплин.

Протокол от «09» 01 2026 г. №6
Председатель предметно – цикловой комиссии  С.В. Кузнецова

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Профессиональные компетенции
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	- 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

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 168, в том числе в форме практической подготовки 80 час.
Из них на освоение МДК 88 час.
в том числе самостоятельная работа 32 час.
Практики, в том числе производственная (по профилю специальности) 36 час.
Экзамен по модулю 12 час.

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1 Структура профессионального модуля

Коды компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Работа студентов во взаимодействии с преподавателем						Самостоятельная работа
				Обучение по МДК				Практики		
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная	
					Промежуточная аттестация	Лабораторные и практические занятия	Курсовые проекты (работы)			
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*
ПК 3.1, 3.2, ОК 01- ОК 05, ОК 09	МДК 03.01 «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг»	60	22	44	ДЗ	22				16
ПК 3.3, 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09	МДК 03.02. «Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг»	60	22	44	ДЗ	22				16
ПК 3.3, 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09	Производственная практика (по профилю специальности)	36	36		ДЗ				36	
	Промежуточная аттестация	12			12					
	Всего:	164	80	88	12	44		36		32

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовой проект (работа)	Объем в часах
1	2	3
МДК 03.01 «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг»		
Тема 1. «Механизм деловой коммуникации»	Содержание	6
	1. Понятие и структура общения. Функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения. Коммуникативная компетентность	
	2. Понятие и цель делового общения. Этапы делового общения. Формы делового общения. Условия эффективного общения. Лидерство в деловом общении.	
	3. Взаимодействие в процессе общения. Оказание влияния на людей. Манипуляции в деловом общении. Снятие психологических барьеров. Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	1. Манипуляции в деловом общении.	
	2. Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.	
	3. Приемы активного слушания.	
Тема 2. «Этические принципы делового общения»	Содержание	4
	1. Этические принципы делового общения. Речевой этикет. Манеры поведения личности.	
	2. Корпоративная этика. Этические кодексы современных деловых компаний. Внутренний и внешний имидж как создание образа. Культура внешности.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	1. Сценарий деловой встречи	
	2. Имидж в деловом общении.	
	Содержание	6

Тема 3. «Письменная и устная деловая коммуникация»	1. Письменная деловая коммуникация. Правила составления деловой корреспонденции	
	2. Культура делового общения в Интернет-пространстве.	
	3. Деловая коммуникация в формате публичных выступлений.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	1. Правила составления деловой корреспонденции, электронные деловые письма, циркулярные письма, отчёты, докладные записки.	
	2. Правила оформления презентаций.	
	3. Правила эффективного публичного выступления	
Тема 4. «Техника коммуникации при продаже страховых продуктов»	Содержание	4
	1. Этапы продажи страхового продукта. Основные правила продажи. Формирование потребностей. Прямое предложение. Установление контакта. Выявление и формирование потребностей	
	2. Презентация основного продукта. Работа с возражениями. Процедура урегулирования конфликтов	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	1. Выявление и формирование потребностей при продажи страховых продуктов.	
	2. Презентация кросс-продукта.	
	3. Презентация страхового продукта и работа с возражениями	
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы при изучении МДК 03.01 «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг» 1. Правила деловой коммуникации в процессе общения с клиентом 2. Современный этикет делового общения 3. Технология эффективных продаж страхового продукта		16
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
МДК 03.02. «Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг»		
Тема 1. «Правила предоставления информации получателю страховых услуг»	Содержание	6
	1. Стандарт саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг	
	2. Принципы и порядок предоставления информации получателям страховых услуг. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	

	3. Стандарты обслуживания получателей страховых услуг	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	1. Информирование клиентов офиса страховой организации	
	2. Применение стандарта при оказании страховых услуг агентами и третьими лицами	
	3. Материальное обеспечение офиса страховой организации	
Тема 2. «Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг»	Содержание	6
	1. Объем информации, предоставляемой страховой организацией получателям страховых услуг	
	2. Порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	
	3. Реализация права получателя страховых услуг на досудебный порядок разрешения споров	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	1. Минимальный объем предоставляемой информации при заключении договора страхования	
	2. Минимальный объем предоставляемой информации при расторжении договора страхования	
	3. Минимальный объем предоставляемой информации при исполнении договора страхования	
Тема 3. «Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг»	Содержание	8
	1. Законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем	
	2. Порядок досудебного рассмотрения обращений. Служба финансового уполномоченного.	
	3. Порядок обращения в саморегулируемую организацию и Банк России	
	4. Судебный порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	1. Порядок подачи онлайн-обращений получателями страховых услуг	
	2. Порядок досудебного рассмотрения обращений.	
	3. Порядок обращения в саморегулируемую организацию и Банк России	
	4. Судебный порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	

Тематика внеаудиторной самостоятельной работы при изучении МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг 1. Современные тенденции в законодательстве в части защиты прав получателей страховых услуг 2. Применение положений Закона о защите прав потребителей для получателей страховых услуг	16
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2
Производственная практика (по профилю специальности) 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	36
Экзамен по модулю	12
Всего	168

3. Условия реализации рабочей программы профессионального модуля

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: кабинет общепрофессиональных дисциплин и МДК, оснащенный оборудованием, техническими средствами обучения. Возможно обучение с применением дистанционных образовательных технологий.

Оснащенные базы практики (базы практики должны иметь: рабочий стол студента-практиканта для выполнения заданий по программе производственной практики (по профилю специальности); компьютер для выполнения задания по практике).

3.2 Информационное обеспечение реализации программы:

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 источники

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-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. 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

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование общих и профессиональных компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы контроля, в том числе по учебной и производственной практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач при оказание информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов. Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач.	Тестирование по темам, вопросы к дифференцированному зачету и экзамену по модулю, защита отчета по практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	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	Тестирование по темам, вопросы к дифференцированному зачету и экзамену по модулю, защита отчета по практике
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 качества оказываемых информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов Демонстрация способности к организации и планированию самостоятельных занятий при	Тестирование по темам, вопросы к дифференцированному зачету и экзамену по модулю, защита отчета по практике

	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	
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 правил при оказания информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов.	Тестирование по темам, вопросы к дифференцированному зачету и экзамену по модулю, защита отчета по практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	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	Тестирование по темам, вопросы к дифференцированному зачету и экзамену по модулю, защита отчета по практике
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 при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов.	Тестирование по темам, вопросы к дифференцированному зачету и экзамену по модулю, защита отчета по практике

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	Тестирование по темам, вопросы к дифференцированному зачету и экзамену по модулю, защита отчета по 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	Тестирование по темам, вопросы к дифференцированному зачету и экзамену по модулю, защита отчета по 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	Тестирование по темам, вопросы к дифференцированному зачету и экзамену по модулю, защита отчета по практике
ПК 3.4 Обрабатывать обращения клиентов по дистанционным каналам коммуникации	Демонстрация профессиональных знаний при обращении клиентов по дистанционным каналам коммуникации	Тестирование по темам, вопросы к дифференцированному зачету и экзамену по модулю, защита отчета по практике