

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

СОГЛАСОВАНО

Универсальный офис Канашский филиала ПАО
СК «Росгосстрах» в Чувашской Республике-
Чувашии

Руководитель

Т.И. Сазонова

« 20 » 20 25.



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по
учебно-производственной работе
Канашского филиала Финуниверситета

Т.М. Суханова

« 20 » 20 25.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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 (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

Разработчик:

И. В. Николаева, преподаватель ВКК

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно-цикловой комиссии страховых и банковских дисциплин и междисциплинарных курсов

Протокол от «30» 06 2025 г. № 7

Председатель предметной (цикловой) комиссии  И. В. Николаева

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу профессионального модуля
ПМ.03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»
по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Рецензент: Л. И. Сазонова, руководитель Универсального офиса Канашский - филиала ПАО СК «Росгосстрах» в Чувашской Республике-Чувашии.

Рабочая программа профессионального модуля, представленная на рецензию, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям). Включает в себя: общую характеристику рабочей программы профессионального модуля (цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля, количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля); структуру и содержание профессионального модуля (структура профессионального модуля, тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)); условия реализации программы профессионального модуля (материально-техническое обеспечение, информационное обеспечение реализации программы, организация образовательного процесса); контроль и оценку результатов освоения профессионального модуля.

Коды формируемых 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 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.

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

Всего часов - 186

в том числе в форме практической подготовки - 98

Из них на освоение МДК -154

в том числе самостоятельная работа - 20

практики, в том числе учебная - 36

производственная -36

Экзамен по модулю/квалификационный экзамен - 12.

Содержание рабочей программы профессионального модуля соответствует требованиям к умениям, знаниям по профессиональному модулю согласно примерной основной образовательной программе среднего профессионального образования подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям).

Условия реализации программы профессионального модуля соответствуют современным условиям профессиональной деятельности выпускника.

Рекомендуемое информационное обеспечение реализации программы соответствует актуальности и современности.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов» может быть рекомендована для применения в учебном процессе по специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям).



Подпись _____

1. Общая характеристика рабочей программы 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 обучающийся должен

Владеть навыками	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

	<p>договора страхования</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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

1.1. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 186

в том числе в форме практической подготовки - 98

Из них на освоение МДК -154

в том числе самостоятельная работа - 20

практики, в том числе учебная - 36

производственная -36

Экзамен по модулю/квалификационный экзамен - 12.

1. Структура и содержание профессионального модуля

1.1. Структура профессионального модуля

Коды компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Сумарный объем нагрузки, час	В том числе в форме практической подготовки	Объем времени, отведенный на освоениемеждисциплинарных курсов					
				Работа студентов во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельнн ая работа обучающегося, часов
				Обучение по МДК			Практика		
				Всего	промежуточная аттестация	в т.ч.	Учебная, часов	Производст венная, часов	
лабораторные и практические занятия									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1, 3.2, ОК 01- ОК 05, ОК 09	МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг	52	16	42		16			10
ПК 3.3, 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09	МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг	50	10	40		10			10
ПК 3.3, 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72	72						
	Промежуточная аттестация	12							
	Всего:	186		154	12	26	36	36	20

1.2. 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 обучающихся	Объем в часах
1	2	3
ПМ 03 «Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»		186
МДК 03.01 «Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг»		42
Тема 1. Механизм деловой коммуникации	Содержание	8
	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	2
	1. Приемы активного слушания.	
Тема 2. Этические принципы делового общения	Содержание	8
	1. Этические принципы делового общения. Речевой этикет. Манеры поведения личности.	
	2. Корпоративная этика. Этические кодексы современных деловых компаний.	
	3. Имидж в деловом общении. Внутренний и внешний имидж как создание образа. Культура внешности.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	1. Сценарий деловой встречи	
Тема 3. Письменная и устная деловая коммуникация	Содержание	8
	1. Письменная деловая коммуникация. Правила составления деловой корреспонденции, электронные деловые письма, циркулярные письма, отчёты, докладные записки.	
	2. Культура делового общения в Интернет-пространстве.	
	3. Деловая коммуникация в формате публичных выступлений. Правила оформления презентаций.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	1. Правила эффективного публичного выступления	

Тема 4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов	Содержание	16
	1. Этапы продажи страхового продукта. Основные правила продажи. Формирование потребностей. Прямое предложение.	
	2. Установление контакта. Выявление и формирование потребностей	
	3. Презентация основного продукта. Презентация кросс-продукта.	
	4. Работа с возражениями. Процедура урегулирования конфликтов	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	1. Выявление и формирование потребностей при продаже страховых продуктов.	
	2. Презентация страхового продукта и работа с возражениями	
Самостоятельная работа		
Примерная тематика самостоятельной учебной 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		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2
МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг		
Тема 1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг	Содержание	12
	1. Стандарт саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг	
	2. Принципы и порядок предоставления информации получателям страховых услуг.	
	3. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	
	4. Стандарты обслуживания получателей страховых услуг	
	5. Применение стандарта при оказании страховых услуг агентами и третьими лицами	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	1. Информирование клиентов офиса страховой организации	
Тема 2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	Содержание	12
	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	4
	1. Минимальный объем предоставляемой информации при заключении договора страхования	

	2. Минимальный объем предоставляемой информации при расторжении или исполнении договора страхования	
Тема 3. Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг	Содержание	14
	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	2
	1. Порядок подачи онлайн-обращений получателями страховых услуг	
Самостоятельная работа		
Примерная тематика самостоятельной учебной 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		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		2
Учебная практика Виды работ :		36
- 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		
Производственная практика Виды работ :		36

<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 	
Промежуточная аттестация экзамен по модулю (квалификационный экзамен)	12
Всего	186

3. Условия реализации рабочей программы профессионального модуля

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

кабинет «Страховое дело», оснащенный оборудованием и техническими средствами обучения.

№	Наименование оборудования	Количество
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	Стол ученический	13
2	Стул ученический	25
3	Стол преподавателя с ящиками для хранения	1
4	Кресло преподавателя	1
5	Доска магнитно-маркерная	1
6	Шкаф для хранения учебных пособий	3
7	Стенды настенные	7
II Технические средства		
Основное оборудование		
1	Сетевой фильтр	1
2	Мультимедийный комплекс (мультимедиа-проектор Benq, акустическая система Sven), настенный экран	1
3	Компьютер преподавателя (ОС Astra Linux, справочно-правовая система Консультант Плюс (сетевая файл-серверная версия), антивирусное ПО Kaspersky)	1
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия		
Основное оборудование		
1	Цифровые УМК	Рабочие программы дисциплин, календарно-тематические планы, фонды оценочных средств по дисциплинам, методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы, методические рекомендации по выполнению курсовых работ, методические рекомендации по выполнению дипломных работ, LMS Moodle

лаборатория «Офис страховой организации»

№	Наименование оборудования	Количество
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1	Стол ученический	13
2	Стул ученический	25
3	Стол преподавателя с ящиками для хранения	1
4	Кресло преподавателя	1
5	Доска магнитно-маркерная	1
6	Шкаф для хранения учебных пособий	3
7	Стенды настенные	7
II Технические средства		
Основное оборудование		
1	Сетевой фильтр	2
2	Мультимедийный комплекс (мультимедиа-проектор Benq, акустическая система Sven), настенный экран	1
3	Компьютер преподавателя (ОС Astra Linux, справочно-правовая система Консультант Плюс (сетевая файл-серверная версия), антивирусное ПО Kaspersky)	1

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. Анисимов, А. Ю. Страхование дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Анисимов, А. С. Обухова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17151-8. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/562478>. — Текст : электронный.
2. Архипов, А. П. Сопровождение договора страхования : учебник для специальности «Страхование дело (по отраслям)» среднего профессионального образования / А. П. Архипов. — Москва : КноРус, 2025. — 261 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-406-14804-4. — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/958229>. — Текст : электронный.
3. Архипов, А. П. Страхование дело : учебник / А. П. Архипов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : КноРус, 2025. — 270 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-406-13642-3. — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/955577>. — Текст : электронный.
4. Архипов, А. П. Страховой менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / А. П. Архипов. — Москва : Юрайт, 2025. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15617-1. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/568407>. — Текст : электронный.
5. Архипов, А. П. Финансовый менеджмент страховых организаций : учебник для среднего профессионального образования / А. П. Архипов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18918-6. — Образовательная платформа Юрайт — URL: <https://urait.ru/bcode/568408>. — Текст : электронный.
6. Братухина, О. А. Организация продаж страховых продуктов : учебное пособие для специальности «Страхование дело (по отраслям)» среднего профессионального образования / О. А. Братухина. — Москва : КноРус, 2025. — 451 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-406-14786-3. — ЭБС BOOK.ru. — URL: <https://book.ru/book/958216>. — Текст : электронный.
7. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/565110>. — Текст : электронный.
8. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Юрайт, 2025. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/568542>. — Текст : электронный.
9. Скамай, Л. Г. Страхование дело : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. Г. Скамай. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 326 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15831-1. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/560873>. — Текст : электронный.

10. Сплетуков, Ю. А. Страхование : учебное пособие / Ю. А. Сплетуков, Е. Ф. Дюжиков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 357 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-017747-2. — ЭБС Znanium. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2040895>. — Текст : электронный.

11. Тарасова, Ю. А. Страхование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. А. Тарасова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 232 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15848-9. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/562180>. — Текст : электронный.

12. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования : учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. — Москва : Юрайт, 2025. — 342 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21025-5. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/560691>. — Текст : электронный.

3.2.2. Дополнительные печатные и электронные источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации : Федеральный закон от 30 ноября 1994 № 51-ФЗ : принят Государственной Думой 21 октября 1994 года. - Режим доступа: справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

2. Об организации страхового дела в Российской Федерации Закон Российской Федерации от 27.11.92 г. № 4015-1 ФЗ (ред. 22.07.2024) – Режим доступа: справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

3. Воробьева, О. В. Составление договора: техника и приемы / О. В. Воробьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 227 с. — (Консультации юриста). — ISBN 978-5-534-03435-6. — Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/559781>. — Текст : электронный.

4. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 286 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-016969-9. — ЭБС Znanium. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2129206>. — Текст : электронный.

5. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-021273-9. — ЭБС Znanium. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2212377>. — Текст : электронный.

6. 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, 2026. — 526 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-017750-2. — ЭБС Znanium. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2213202>. — Текст : электронный.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код ПК и ОК, формируемых в рамках модуля	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 оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов.	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.

	Точность, правильность и полнота выполнения профессиональных задач.	
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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной 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 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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении 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	Демонстрация стремления к сотрудничеству и	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в

работать в коллективе и команде	коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения в части изучения правил при оказании информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов.	процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной 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	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.
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.	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	Демонстрация профессиональных знаний при информировании страхователей об условиях договора страхования, в том	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, в ходе компьютерного тестирования,

числе о сроках действия и об оплате очередных взносов	числе о сроках действия и об оплате очередных взносов	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