

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЮМЕНСКИЙ ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ, КОММЕРЦИИ И СЕРВИСА»
МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВА,
ДИЗАЙНА И СФЕРЫ УСЛУГ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03 ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ПРИ
РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ**

по специальности 38.02.02 Страхование дел (по отраслям)

Тюмень 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям), утвержденного приказом Министерства просвещения от 21 июля 2023 года № 555 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 августа 2023 г., регистрационный №74887)

Разработчики:

М.А. Барреро-Нуньес, преподаватель высшей квалификационной категории

Е.А. Флоря, преподаватель высшей квалификационной категории

Рассмотрено и одобрено
на заседании ПЦК Экономики, управления и коммерции
Протокол № 10 от 23 мая 2024 г.

Председатель ПЦК

 Л.А.Перцева
(подпись)

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора

Тюменского филиала

САО «ВСК»

А.В.Брикман / 

« ____ » _____ 2024 г.



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ

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
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

1.1.2. 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

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

1.1.4. Целевые ориентиры , формируемые в процессе освоения учебной дисциплины

Код ЦО	Дескрипторы
ЦО 6	Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольческом движении, предпринимательской деятельности, экологических, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах)
ЦО 12	Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан
ЦО 44	Сознающий свою позицию активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности
ЦО 45	Понимающий и принимающий гуманистические, демократические и традиционные ценности многонационального российского общества с помощью воспитания способности к духовному развитию, нравственному самосовершенствованию, уважительно относящегося к религиозным чувствам, взглядам людей или их отсутствию
ЦО 48	Осознающий приоритетную ценность личности человека, уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 132

в том числе в форме практической подготовки – 20

Из них на освоение МДК – 96

в том числе самостоятельная работа – 24

практики, в том числе учебная – 36

производственная – 0

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов/МДК профессионального модуля	Объем образовательной программы (час)	Объем образовательной программы, час					
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК, в час.			Практики		
			всего, часов	в т.ч.		Учебная	Производственная	
практические занятия (часов)	курсовая проект (работа) (часов)							
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 3.1, 3.2, ОК 01- ОК 05, ОК 09	МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг	48	36	10				12
ПК 3.3, 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09	МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг	48	36	10	-	-		12
	Учебная практика	36				36		
	ИТОГО	132	72	20		36		24

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг		48
Тема 2.1 Стандарты обслуживания получателей страховых услуг	Содержание Понятие стандартов обслуживания. Основные принципы стандартов. Виды стандартов страхования: стандарты заключения договора страхования; стандарты условий страхования; стандарты выплаты страхового возмещения; стандарты финансовой устойчивости страховой компании; стандарты этического поведения страховых агентов и брокеров. Требования к работникам страховщика, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, а также порядку проверки соответствия данных работников требованиям	2
Тема 2.2 Правила предоставления информации получателю страховых услуг	Содержание Саморегулируемые организации (СРО) в страховой сфере. Основные функции СРО субъектов страхового дела. Стандарт саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг. Принципы и порядок предоставления информации получателям страховых услуг. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг. Применение стандарта при оказании страховых услуг агентами и третьими лицами. Особенности предоставления информации о страховых услугах на официальном сайте страховых организаций. Минимальные стандарты обслуживания получателей страховых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов страховщиков	4
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 1. Информирование клиентов офиса страховой организации	2
	Практическое занятие № 2. Характеристика материального обеспечения офиса страховой организации	2
Тема 2.3 Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	Содержание учебного материала Объем информации, предоставляемой страховой организацией получателям страховых услуг. Порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг. Реализация права получателя страховых услуг на досудебный порядок разрешения споров	2
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 3. Характеристика минимального объема предоставляемой информации при заключении договора страхования (на примере страховых компаний)	2
	Практическое занятие № 4. Определение минимального объема предоставляемой информации при расторжении или исполнении договора страхования (на примере страховых компаний)	2
Тема 2.4	Содержание учебного материала	4

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Правовое регулирование предоставления информации рекламного характера о деятельности страховщика	Понятие и виды рекламы. Рекламное законодательство в сфере страховой деятельности. Порядок рекламирования страховых услуг. Виды ответственности за нарушение рекламного законодательства в сфере страховой деятельности. Информация, обязательная для указания в рекламе страховых организаций. Основные принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности страхового брокера. Необходимость наличия разрешительной документации на размещение и эксплуатацию рекламных конструкций	
Тема 2.5 Защита персональных данных при оказании страховых услуг	Содержание учебного материала Понятие персональных данных. Цели обработки персональных данных организаций, осуществляющих страховую деятельность. Обязанности организации, осуществляющей страховую деятельность, при сборе персональных данных и по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке. Уведомление уполномоченного органа об обработке персональных данных. Права субъектов персональных данных. Использование файлов cookie. Виды ответственности за нарушение законодательства о персональных данных. Компенсация морального вреда причиненного субъекту персональных данных	4
Тема 2.6 Правовое обеспечение защиты прав получателей страховых услуг	Содержание учебного материала Правовой статус потребителя страховых услуг. Особенности защиты прав потребителей по Гражданскому кодексу РФ и Закону РФ «О защите прав потребителя» Законодательство Российской Федерации в сферах противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем	2
Тема 2.7 Досудебный порядок разрешения споров в страховой сфере	Содержание учебного материала Порядок досудебного рассмотрения обращений. Порядок обращения в саморегулируемую организацию и в Банк России. Правовой статус Финансового уполномоченного (омбудсмена). Служба финансового уполномоченного. Обращение во Всероссийский Союз страховщиков. Медиация в разрешении споров между получателем страховых услуг и страховой организацией	4
	Практическое занятие № 5. Порядок подачи онлайн-обращений получателями страховых услуг	2
Тема 2.8 Судебный порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	Содержание Понятие судебных споров. Порядок разрешения споров получателей страховых услуг. Исковое заявление в суд по страховому спору. Структура искового заявления. Судебная практика по защите прав получателей страховых услуг	4
Тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Применение положений Закона РФ «О защите прав потребителей» для получателей страховых услуг при анализе практических ситуаций 2. Подготовить исследовательский мини-проект по теме «Современные тенденции в законодательстве в части защиты прав получателей страховых услуг»		12 2 4

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
3. Разработать Политику о порядке обработки персональных данных страховой компании		2
4. Оформить претензию от имени получателя страховых услуг		2
5. Оформить исковое заявление в суд по страховому спору от имени страховой компании		2
Учебная практика Виды работ 1.консультирование клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования; 2.информирование клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования; 3.ведение мониторинга сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования; 4.регистрация обращения и информирование клиентов об изменении статуса обращений		36
Промежуточная аттестация		
Всего		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Лаборатория «Офис страховой организации», оснащенная оборудованием: стол компьютерный, приставка к столу, стол преподавательский, кресло компьютерное, шкаф для документов, доска магнитно- меловая, стеллаж, моноблок, проектор, доска интерактивная доска, флипчарт, огнетушитель; техническими средствами обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа проектор, телевизор.

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. Основы страхового дела: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ И.П. Хоминич; под общей редакцией И.П. Хоминич. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 348 с. – (Профессиональное образование). - Режим доступа: www.biblio-online.ru

2. Скамай, Л. Г. Страховое дело: учебник и практикум для СПО / Л. Г. Скамай . – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 326 с. – (Профессиональное образование). - Режим доступа: www.biblio-online.ru

3. Организация страхового дела: учебник и практикум для СПО / И. П. Хоминич; под общей редакцией И. П. Хоминич. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2024. – 148 с. – (Профессиональное образование). - Режим доступа: www.biblio-online.ru

3.2.2. Дополнительные источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации часть 2 (ГК РФ) [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 26.01.1996 г (действующая редакция) N 14-ФЗ // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

2. Об организации страхового дела в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 (действующая редакция) // режим доступа: справочно-правовая система КонсультантПлюс

3. О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 07 февраля 1992 г N 2300-1 (действующая редакция) // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

4. О персональных данных [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (действующая редакция) // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

5. О рекламе [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (действующая редакция) // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

6. Об Уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ (действующая редакция) // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

7. О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма [Электронный ресурс]: Федеральный

закон от 07.08.2001 N 115-ФЗ (действующая редакция) // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

8. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации и иностранные страховые организации (утв. Банком России, Протокол от 03.08.2023 N КФНП-26) [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

9. Обзор практики рассмотрения судами споров, возникающих из отношений по добровольному личному страхованию, связанному с предоставлением потребительского кредита" (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 05.06.2019) [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> справочно-правовая система КонсультантПлюс, свободный.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК и ОК, ЦО 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. 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 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 работать в коллективе и команде	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях,

	обучения в части изучения правил при оказания информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов.	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 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 Обработать 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
ЦО 6. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольческом движении, предпринимательской деятельности, экологических, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах)	- обладает опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольческом движении, предпринимательской деятельности, экологических, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах)	Наблюдение и экспертная оценка целевых ориентиров
ЦО 12.Проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан	- демонстрирует уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, традиционных религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан	Наблюдение и экспертная оценка целевых ориентиров
ЦО 44. Сознательный свою позицию активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности	- демонстрирует свою позицию активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности	Наблюдение и экспертная оценка целевых ориентиров
ЦО 45. Понимающий и принимающий гуманистические,	- понимает и принимает гуманистические, демократические и традиционные ценности	Наблюдение и экспертная оценка целевых ориентиров

демократические и традиционные ценности многонационального российского общества с помощью воспитания способности к духовному развитию, нравственному самосовершенствованию, уважительно относящегося к религиозным чувствам, взглядам людей или их отсутствию	многонационального российского общества с помощью воспитания способности к духовному развитию, нравственному самосовершенствованию, уважительно относящегося к религиозным чувствам, взглядам людей или их отсутствию	
ЦО 48. Осознающий приоритетную ценность личности человека, уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	- осознает приоритетную ценность личности человека, уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Наблюдение и экспертная оценка целевых ориентиров