

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

Приложение № ___
к ОП СПО по специальности
38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

**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 учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям), утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 21.07.2023г., № 555 (ред. от 01.09.2026г.), зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 августа 2023г., № 74887.

Разработчики: Порядина И.В., кандидат экономических наук, преподаватель первой квалификационной категории; Флоря Е.А., преподаватель высшей квалификационной категории

Рассмотрено и одобрено
на заседании ПЦК Экономики, управления и коммерции
Протокол № 10 от 21.05.2026г.
Председатель ПЦК

 И.В. Нагорнова

подпись

СОГЛАСОВАНО

Директор

(должность)

СПАО "Ингосстрах", филиал в Тюменской области

(образовательное учреждение)

 И.С.Н. Семиков

21" мая 2026 г.

в Тюменской
области



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности ПМ 03. «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	<i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</i>
ОК 02	<i>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</i>
ОК 03	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</i>
ОК 04	<i>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</i>
ОК 05	<i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</i>
ОК 09	<i>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</i>

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 мониторинга сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования - осуществлять мониторинга 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

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

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.		Практики		
			Обучение по МДК, в час. в т.ч.		учебная	производственная	
всего, часов	практические занятия (часов)	курсовая проект (работа) (часов)					
1	2	3	4	5	6	7	8
ПК 3.1, 3.2, ОК 01- ОК 05, ОК 09	МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг	62	62	26			
ПК 3.3, 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 9	МДК 03.02 Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг	62	62	26			
	Учебная практика	36	36			36	
	Производственная практика	72	72				72
	Экзамен по модулю	6					
	ИТОГО	236	232	20		36	72

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, на освоение профессионального модуля

Всего часов – 238
в том числе в форме практической подготовки – 232

из них на освоение МДК – 72
в том числе самостоятельная работа – 0
практики, в том числе учебная – 36
производственная – 72

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	Объем часов
1	2	3
МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг		62
Тема 1. Механизм деловой коммуникации	Содержание 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. Практические занятия Практическое занятие 1. Приемы активного слушания. Практическое занятие 2. Формы делового общения. Условия эффективного общения. Практическое занятие 3. Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами. Практическое занятие 4. Деловая игра по деловой коммуникации	2 2 2 2 2 2 2 2
Тема 2. Этические принципы делового общения	Содержание 1. Этические принципы делового общения. Речевой этикет. Мanners поведения личности. 2. Корпоративная этика. Этические кодексы современных деловых компаний. 3. Имидж в деловом общении. Внутренний и внешний имидж как создание образа. Культура внешности. Практические занятия Практическое занятие 5. Сценарий деловой встречи Практическое занятие 6. Этические кодексы современных деловых компаний Практическое занятие 7. Внутренний и внешний имидж как создание образа Практическое занятие 8. Культура внешности	2 2 2 2 2
Тема 3. Письменная и устная деловая коммуникация	Содержание 1. Письменная деловая коммуникация. Правила составления деловой корреспонденции, электронные деловые письма, циркулярные письма, отчеты, докладные записки. 2. Культура делового общения в Интернет-пространстве. 3. Деловая коммуникация в формате публичных выступлений. Правила оформления презентаций. Практические занятия Практическое занятие 9. Правила эффективного публичного выступления. Практическое занятие 10. Правила составления деловой корреспонденции, электронные деловые письма	2 2 2 2

7

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
	Практическое занятие 11. Правила составления деловой корреспонденции, циркулярные письма Практическое занятие 12. Правила составления деловой корреспонденции, отчеты Практическое занятие 13. Правила составления деловой корреспонденции, докладные записки	2 2 2
Тема 4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов	Содержание 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 Практические занятия Практическое занятие 14. Выявление и формирование потребностей при продаже страховых продуктов. Практическое занятие 15. Презентация страхового продукта и работа с возражениями Практическое занятие 16. Процедура урегулирования конфликтов Практическое занятие 17. Решение кейсов по урегулированию конфликтов Практическое занятие 18. Деловая игра по выявлению и формированию потребностей	2 2 2 2 2 2 2
Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет		
МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг		62
Тема 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 Практические занятия Практическое занятие № 1. Характеристика стандартов этического поведения страховых агентов и брокеров	4 2
Тема 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	4

8

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, вневидеальная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
	информации о страховых услугах на официальном сайте страховых организаций. Минимальные стандарты обслуживания получателей страховых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов страховщиков	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 2. Информирование клиентов офиса страховой организации	2
	Практическое занятие № 3. Характеристика материального обеспечения офиса страховой организации	2
	Практическое занятие № 4. Характеристика особенностей предоставления информации о страховых услугах на официальном сайте страховых организаций (на примере страховых организаций)	2
Тема 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	2
	Практическое занятие № 5. Характеристика минимального объема предоставляемой информации при заключении договора страхования (на примере страховых компаний)	2
	Практическое занятие № 6. Определение минимального объема предоставляемой информации при расторжении или исполнении договора страхования (на примере страховых компаний)	2
Тема 4 Правовое регулирование предоставления информации рекламного характера о деятельности страховщика	Содержание учебного материала 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	4
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 7. Анализ порядка рекламирования страховых услуг	2
	Практическое занятие № 8. Характеристика видов ответственности за нарушение рекламного законодательства в сфере страховой деятельности	2
Тема 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.	4

9

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, вневидеальная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
	Использование файлов cookie. Виды ответственности за нарушение законодательства о персональных данных. Компенсация морального вреда причиненного субъекту персональных данных	
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 9-10. Разработка Политики о порядке обработки персональных данных страховой компании	2
	Практическое занятие № 11. Анализ практико-ориентированных ситуаций по видам ответственности за нарушение законодательства о персональных данных	2
Тема 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 потребителей» Законодательство Российской Федерации в сферах противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем	2
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 12. Применение положений Закона РФ «О защите прав потребителей» для получателей страховых услуг при анализе практических ситуаций	2
Тема 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
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 13. Порядок подачи онлайн-обращений получателями страховых услуг	4
	Практическое занятие № 14-15. Оформление претензий от имени получателей страховых услуг (на примере практико-ориентированных ситуаций)	2
Тема 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
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 16-17. Оформление исковых заявлений в суд по страховым спорам от имени страховой компании (на примере практико-ориентированных ситуаций)	4
	Практическое занятие № 18-19. Анализ судебной практики по защите прав получателей страховых услуг	4
Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет		
Учебная практика		36

10

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Тема 1. Предоставление информации клиентам о страховой организации, о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией	Содержание 1 Предоставление информации клиентам о страховой организации 2 Предоставление информации клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией	6
Тема 2. Предоставление информации о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования	Содержание 1 Правила взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования; 2 Виды взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования;	6
Тема 3. Ведение деловой переписки и проведение переговоров с клиентами страховой организации	Содержание 1 Правила ведения деловой переписки 2 Проведение переговоров с клиентами страховой организации	6
Тема 4. Анализ технологий ведения телефонных переговоров с клиентами страховых организаций	Содержание 1 Технологии телефонных переговоров с клиентами страховых услуг 2 Составление скриптов по переговорам	6
Тема 5. Анализ степени удобства работы сайтов для страхователей на основании их отзывов	Содержание 1 Анализ степени удобства работы сайтов 2 Составление отчетов по работе с сайтами	6
Тема 6. Определение причин возникновения претензии, информирование о них соответствующие подразделения страховой организации	Содержание 1 Оформление претензий 2 Защита отчета по учебной практике	6
Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет		
Производственная практика		72
Тема 1. Консультирование	Содержание	

11

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования	1 Консультирование клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении договора страхования 2 Консультирование клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при исполнении и прекращении договора страхования	12
Тема 2. Информирование клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования	Содержание 1 Информирование клиента об уплате очередных взносов по договору страхования 2 Информирование клиента об пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования	12
Тема 3. Ведение мониторинга сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования	Содержание 1 Алгоритм работы по ведению мониторинга по срокам уплаты страховых премий по договорам 2 Алгоритм работы по ведению мониторинга по срокам окончания договоров страхования	12
Тема 4. Регистрация обращения и информирование клиентов об изменении статуса обращения	Содержание 1 Порядок регистрации обращения и информирование клиентов об изменении статуса обращения 2 Оформление отчетов о проделанной работе с обращениями клиентов	6
Тема 5. Осуществление правового сопровождения коммуникаций со страхователями	Содержание 1 Виды коммуникаций со страхователями 2 Характеристика особенностей предоставления информации о страховых услугах на официальном сайте страховых организаций	6
Тема 6. Координация работы с подразделениями страховой организации при обработке претензионного обращения	Содержание 1 Организационная структура по работе с претензиями страхователей 2 Оформление претензий по страховым спорам	6
Тема 7. Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению	Содержание 1 Оформление претензий 2 Работа с претензиями	6
Тема 8. Порядок разрешения	Содержание	

12

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
споров получателей страховых услуг	1. Исковое заявление в суд по страховому спору. 2 Структура искового заявления. Судебная практика по защите прав получателей страховых услуг	12
Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет		
Промежуточная аттестация/ экзамен по модулю		
Всего по модулю		185

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 личного 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 обучения в части изучения правил при оказании информационно-	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике.

	консультационных услуг получателям страховых продуктов.	
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, демократические и традиционные ценности многонационального российского общества с	- понимает и принимает гуманистические, демократические и традиционные ценности многонационального российского общества с помощью воспитания способности к духовному развитию, нравственному	Наблюдение и экспертная оценка целевых ориентиров

помощью воспитания способности к духовному развитию, нравственному самосовершенствованию, уважительно относящегося к религиозным чувствам, взглядам людей или их отсутствию	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