

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кузьминская Юлия Борисовна
Должность: Директор
Дата подписания: 21.07.2026 16:58:25
Уникальный программный ключ:
a68492388e84b8dea6bc89b55e04c3fa229a09ac

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
«Налоговый колледж»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Профессионального модуля**

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

Специальность 38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Квалификация выпускника: специалист страхового дела

Образовательная программа на базе основного общего образования

Формы обучения: очная/заочная

Москва 2026

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям), утвержденного Министерством просвещения Российской Федерации от 21.07.2023 г. № 555, и примерной программой профессионального модуля.

Организация-разработчик: ЧОУ ПО «Налоговый колледж»

Рабочая программа обсуждена на заседании ПЦК общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей

Протокол № 05 от 26.05.2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 38.02.02 Страхование дело (по отраслям), входящей в состав укрупнённой группы 08 Финансы и экономика в части освоения основного вида деятельности (ВД): Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов Заключение и сопровождение договоров страхования.

1.2. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов входит в профессиональный учебный цикл.

Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК 01, 02, 03, 04, 05, 09), профессиональных компетенций (ПК 3.1, 3.2, 3.3, 3.4), а также результатов целевых ориентиров (ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6).

1.3. 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:

1.3.1. Перечень общих компетенций¹

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
<i>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

¹ В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.

ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
--------------	---

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

<i>Код</i>	<i>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</i>
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. Перечень целевых ориентиров, элементы которых формируются в рамках дисциплины:

<i>Код</i>	<i>Наименование целевого ориентира</i>
ЦО 1.4	Ориентированный на активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан
ЦО 6.2	Участвующий в социально значимой трудовой и профессиональной деятельности разного вида в семье, образовательной организации, на базах производственной практики, в своей местности
ЦО 6.5	Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества
ЦО 6.6	Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе.

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь и знать:

Код ² ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	- распознавать и анализировать задачу в профессиональном и социальном контексте, выделять этапы ее решения; - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи;	- актуальный профессиональный и социальный контекст; - основные источники информации и ресурсы для решения задач в

² Приводятся только коды компетенций общих и профессиональных, необходимых для освоения данной дисциплины, также можно привести коды результатов целевых ориентиров реализации программы воспитания с учетом особенностей профессии/специальности.

	- составлять план действия; определять необходимые ресурсы; реализовывать план решения задач в области страхования.	профессиональном и социальном контексте; структура плана для решения задач в области страхования.
ОК 02	- определять необходимые источники информации; - использовать различные цифровые средства и современное программное обеспечение для поиска информации; - структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска для выполнения задач в области страхования	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - современные цифровые средства и программное обеспечение, порядок их применения при поиске и анализе информации; формат результатов поиска информации для выполнения задач в области страхования
ОК 03	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования при планировании собственного профессионального и личностного развития, предпринимательской деятельности в профессиональной области; - использовать знания по финансовой грамотности в области экономики страховой организации	- содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современная научная и профессиональная терминология; - возможные траектории профессионального развития и самообразования; - основы предпринимательской деятельности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; - знания по финансовой грамотности в области экономики страховой организации
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности в области документального оформления страховой организации.	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности при взаимодействии в коллективе и команде в ходе профессиональной деятельности в области документального оформления страховой организации.
ОК 05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе для осуществления устной и	- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений для осуществления устной и письменной коммуникации на

	письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста в области страхования	государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста в области страхования.
ОК 09	- участвовать в диалогах на профессиональные темы; писать связные сообщения в области страхования.	- лексический минимум, относящийся к описанию процессов профессиональной деятельности; правила чтения текстов в области страхования.

1.3.4. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен³:

Иметь навыки	Оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов
Уметь	предоставлять информацию клиентам о страховой организации - предоставлять информацию клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией - предоставлять информацию о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования - осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов по договорам страхования - осуществлять мониторинг сроков окончания договоров страхования - информировать страхователей о необходимости уплаты страховой премии/страхового взноса - информировать страхователей об окончании срока действия договора страхования - информировать страхователей о порядке внесения изменений в договор страхования - информировать страхователей о порядке досрочного прекращения договора страхования - вести деловую переписку и проводить переговоры - регистрировать поступившие обращения клиентов и корректировать их статус - выбирать и применять оптимальные способы решения конфликтных ситуаций - определять причины возникновения претензии информировать о них соответствующие подразделения страховой организации - координировать работу с подразделениями при обработке претензионного обращения - предоставлять ответ клиенту о принятом решении по претензионному обращению
Знать	законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем - стандарты саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг - правила делового общения и речевого этикета

³ Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в соответствии с ФГШОС СПО

	- методические документы страховой организации в сфере коммуникации с клиентами - инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов с клиентами - права и обязанности сторон по договору страхования - права и обязанности сторон при досрочном прекращении договора страхования - права и обязанности сторон при изменении степени риска по договору - порядок внесения изменений в договор страхования - формы и способы уплаты страховой премии/страховых взносов по договору страхования - перечень страховых продуктов, реализуемых страховой организацией - стандарты оформления страховых документов в страховой организации - стандарты и методические документы организации по работе с обращениями клиентов - алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами - правила деловой переписки и письменного этикета
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Объем часов: 246 час,

в том числе в форме практической подготовки 168 часов,

из них на освоение:

- МДК - 132 часов, в том числе:

- теория - 62 часов;

- практические занятия - 70 часов;

-практики:

- учебная практика - 36 часов;

- производственная практика - 72 часа;

промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена - 12 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций и ЦО, формированию которых способствует элемент программы	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	в том числе				в том числе	
					Лабораторных, и практических. занятий	Курсовых работ (проектов) ⁴	Самостоятельная работа ⁵	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1, ПК 3.2, ОК 01- ОК 05, ОК 09 ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6	МДК 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг	66	40	66	40	X	X	6	18	
ПК 3.3, ПК 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09 ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6	МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг	66	30	66	30	X	X	6	18	
	Учебная практика	36							36	
	Производственная практика, часов	72								72
	Промежуточная аттестация	12								
	Всего:	252	70	132	70	X	X	12	36	72

2.2. Тематический план и содержание учебного материала профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, ак. ч / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч,	Формат проведения занятия (очный, онлайн (дистанционное занятие с преподавателем/самоостоятельное изучение)	Код ПК, ОК, в том числе для ЦМ
1	2	3		
5 семестр				
Раздел 1 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг				
МДК. 03.01 Техника коммуникации при оказании информационно-консультационных услуг		50		
Тема 1.1. Механизм деловой коммуникации	Содержание учебного материала	10	<i>очный</i>	ПК 3.1, ПК 3.2, ОК 01- ОК 05, ОК09 ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6
	1. Понятие и структура общения. Функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения. Коммуникативная компетентность	1		
	2. Понятие и цель делового общения. Этапы делового общения. Формы делового общения. Условия эффективного общения. Лидерство в деловом общении.	1		
	3. Взаимодействие в процессе общения. Оказание влияния на людей. Манипуляции в деловом общении. Снятие психологических барьеров. Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами.	2		
	В том числе практических занятий	6		
	Практическое занятие 1. Приемы активного слушания.	6		

Тема 1.2. Этические принципы делового общения	Содержание учебного материала	10	<i>очный</i>	ПК 3.1, ПК 3.2, ОК 01- ОК 05, ОК09 ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6
	1. Этические принципы делового общения. Речевой этикет. Манеры поведения личности.	1		
	2. Корпоративная этика. Этические кодексы современных деловых компаний.	1		
	3. Имидж в деловом общении. Внутренний и внешний имидж как создание образа. Культура внешности.	2		
	В том числе практических занятий	6		
	Практическое занятие 2. Сценарий деловой встречи	6		
Тема 1.3. Письменная и устная деловая коммуникация	Содержание учебного материала	20	<i>очный</i>	ПК 3.1, ПК 3.2, ОК 01- ОК 05, ОК09 ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6
	1. Письменная деловая коммуникация. Правила составления деловой корреспонденции, электронные деловые письма, циркулярные письма, отчёты, докладные записки.	2		
	2. Культура делового общения в Интернет-пространстве.	2		
	3. Деловая коммуникация в формате публичных выступлений. Правила оформления презентаций.	2		
	В том числе практических занятий	14		
	Практическое занятие 3. Правила эффективного публичного выступления	14		
Тема 1.4. Техника коммуникации при продаже страховых продуктов	Содержание учебного материала	20	<i>очный</i>	ПК 3.1, ПК 3.2, ОК 01- ОК 05, ОК09 ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6
	1. Этапы продажи страхового продукта. Основные правила продажи. Формирование потребностей. Прямое предложение.	1		
	2. Установление контакта. Выявление и формирование потребностей	1		
	3. Презентация основного продукта. Презентация кросс-продукта.	1		
	4. Работа с возражениями. Процедура урегулирования конфликтов	1		
	В том числе практических занятий	16		
	Практическое занятие 4. Выявление и формирование потребностей при продаже страховых продуктов.	8		
	Практическое занятие 5. Презентация страхового продукта и	8		

	работа с возражениями			
МДК 03.02. Правовое сопровождение обслуживания получателей страховых услуг		64		
Тема 2.1. Правила предоставления информации получателю страховых услуг	Содержание учебного материала	20	<i>очный</i>	ПК 3.3, ПК 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09 ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6
	1. Стандарт саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг	1		
	2. Принципы и порядок предоставления информации получателям страховых услуг.	1		
	3. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	1		
	4. Стандарты обслуживания получателей страховых услуг	1		
	5. Применение стандарта при оказании страховых услуг агентами и третьими лицами	1		
	В том числе практических занятий	15		
	Практическое занятие 1. Информирование клиентов офиса страховой организации	7		
	Практическое занятие 2. Материальное обеспечение офиса страховой организации	8		
Тема 2.2. Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг	Содержание учебного материала	20	<i>очный</i>	ПК 3.3, ПК 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09 ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6
	1. Объем информации, предоставляемой страховой организацией получателям страховых услуг	1		
	2. Порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	1		
	3. Реализация права получателя страховых услуг на досудебный порядок разрешения споров	1		
	В том числе практических занятий	17		
	Практическое занятие 3. Минимальный объем предоставляемой информации при заключении договора страхования	7		
	Практическое занятие 4. Минимальный объем предоставляемой информации при расторжении или исполнении договора страхования	10		
Тема 2.3. Правовое	Содержание учебного материала	20	<i>очный</i>	ПК 3.3, ПК 3.4, ОК 01- ОК 05,
	1. Законодательство Российской Федерации в сферах	1		

обеспечение защиты прав получателей страховых услуг	защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем			ОК 09 ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6
	2. Порядок досудебного рассмотрения обращений. Служба финансового уполномоченного.	1		
	3. Порядок обращения в саморегулируемую организацию и Банк России	1		
	4. Судебный порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг	1		
	В том числе практических занятий	16		
	Практическое занятие 5. Порядок подачи онлайн-обращений получателями страховых услуг. Решение ситуационных задач	16		
	Самостоятельная работа	4		
	1. Современные тенденции в законодательстве в части защиты прав получателей страховых услуг 2. Применение положений Закона о защите прав потребителей для получателей страховых услуг			
Учебная практика раздела Виды работ 1. Отработка алгоритмов решения конфликтных ситуаций с клиентами 2. Составление сценариев деловой встречи 3. Подготовка презентации кросс-продукта 4. Составление информации получателям страховых услуг 5. Отработка примеров досудебного рассмотрения обращений 6. Отработка примеров судебного рассмотрения обращений		36		ПК 3.3, ПК 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09 ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6
Производственная практика раздела Виды работ 1. Консультировать клиента о порядке взаимодействия со страховой организацией при заключении, исполнении и прекращении договора страхования 2. Информировать клиента об уплате очередных взносов, пролонгации договоров страхования, изменении условий страхования 3. Осуществлять мониторинг сроков уплаты страховой премии/страховых взносов		72		ПК 3.3, ПК 3.4, ОК 01- ОК 05, ОК 09 ЦО 1.4, 6.2, 6.5, 6.6

по договорам страхования и сроков окончания договоров страхования 4. Регистрировать обращения и информировать клиентов об изменении статуса обращений			
Объем часов по ПМ.03	252		
Из них: теория	62		
Практические занятия	70		
Учебная практика	36		
Производственная практика	72		
Промежуточная аттестация – комплексный экзамен; экзамен по ПМ	12		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

- кабинет «Страховое дело», оснащенный оборудованием:
- техническими средствами, обеспечивающими демонстрацию презентационных и видеоматериалов.
- лаборатории «Офис страховой организации»;
- площадка работодателя для проведения производственной практики

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные источники:

Основные печатные издания

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/494510>.
2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/491069>
3. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст: электронный — URL: <https://urait.ru/bcode/491069>

...

Основные электронные издания

1. 1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022).) — Текст : электронный.— URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027
2. Закон РФ от 27 ноября 1992 г. N 4015-I "Об организации страхового дела в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями). — Текст : электронный — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1307.
3. Цыганов А.А. Методика и содержание обучения работников и страховых агентов, взаимодействующих с получателями страховых услуг : учебное пособие / Цыганов А.А., Брызгалов Д.В., Грызенкова Ю.В., Камнева Е.В., Каштанова Е.В., Кириллова Н.В., Охрименко И.В., Малышев Н.И., Полевая М.В., Платонова Э.Л. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с.
4. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 286 с. — (Среднее

профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016969-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854233>

5. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952>

6. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081477>

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, 2023. — 526 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-017750-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1871923>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения лабораторных, практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Итоговой формой контроля является: экзамен по профессиональному модулю

Код и наименование профессиональных компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки результатов обучения
ПК 3.1	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	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	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	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
Код и наименование общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки результатов обучения
ОК 01	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	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	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	Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике. Оценка использования обучающимся методов и приёмов личной

	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	организации при участии в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях
ОК 04	Демонстрация стремления к сотрудничеству и коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения в части изучения правил при оказания информационно-консультационных услуг получателям страховых продуктов	Оценка коммуникативной деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
ОК 05	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	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.

