Департамент образования Вологодской области

БПОУ ВО «Вологодский аграрно-экономический колледж»

**ФОНД**

**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

# «ПМ.06 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Агент)»

**МДК.06.01 Презентация и консультирование по страховым продуктам**

38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

(код и наименование профессии (специальности)

Специалист страхового дела

(квалификация выпускника)

Вологда, 2024

|  |  |
| --- | --- |
| Разработчики:  Пуха Л.П., преподаватель  Ф.И.О., должность, организация  БПОУ ВО  «Вологодский  аграрно-экономический  колледж» |  |

Рассмотрено:

на заседании методической комиссии экономических и технологических дисциплин

«16» мая 2024 г., протокол №10

председатель комиссии

О.Б. Литвинова

**Перечень основных показателей оценки результатов, элементов практического опыта, знаний и умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код ОК, ПК** | **Уметь** | **Знать** | **Владеть навыками** |
| ОК.01 | распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части, определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы, выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы, владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах, оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). | актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить, структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях, основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте, методы работы в профессиональной и смежных сферах, порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. | - |
| ОК.02 | определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации, выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска, оценивать практическую значимость результатов поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач, использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности, использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. | номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности, приемы структурирования информации, формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации, порядок их применения, программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства. | - |
| ОК 03 | определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию, определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования, выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи, определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования, презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности, определять источники достоверной правовой информации, составлять различные правовые документы, находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать, оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта. | содержание актуальной нормативно-правовой документации, современная научная и профессиональная терминология, возможные траектории профессионального развития и самообразования, основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности, правила разработки презентации, основные этапы разработки и реализации проекта. | - |
| ОК 04 | организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. | психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности. | - |
| ОК 05 | грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. | правила оформления документов, правила построения устных сообщений, особенности социального и культурного контекста. | - |
| ОК 09 | понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы, участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы, строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности, кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые), писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. | правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы, основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика), лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности. | - |
| ПК 6.1 | подготовка и заключение договора страхования, изменений и дополнений в договор страхования, в том числе в виде электронного документа, прием страховых взносов. | основы оценки страховых рисков и определения условий страхования. | взаимодействия со страхователями, застрахованными лицами, выгодоприобретателями, а также лицами, имеющих намерение заключить договор страхования |
| ПК 6.2 | подготовить информационные материалы о страховой организации, страховых продуктах и о способах взаимодействия для сотрудников страховой организации, страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, а также лиц, имеющих намерение заключить договор страхования. | маркетинг в страховании. | анализировать страховые продукты, оценивать спрос на страховые услуги, формировать перечень страховых продуктов. |

**Перечень оценочных средств текущего контроля успеваемости**

**Устный контроль в форме фронтального опроса проводится по темам:**

Тема 1.Общее представление о деятельности страхового агента.

1. Понятие, виды и функции страхового агента.

2. Сущность аквизиционной деятельности (понятие аквизиции, аквизитора, суть работы страховых агентов и брокеров).

3. Стили работы страховых агентов.

4. Развитие деловых навыков страхового агента.

Тема 2. Системный подход в агентских продажах. Цикл работы с клиентами.

1.Этапы работы с новым клиентом и их характеристика (формирование клиентской базы, назначение встречи по телефону, подготовка к встрече, установление контакта).

2. Этапы работы с новым клиентом и их характеристика (выявление потребностей клиента, презентация продукта, работа с возражениями, закрытие сделки, взятие рекомендаций).

Тема 3. Формирование собственной клиентской базы и взятие рекомендаций.

1.Портрет потенциального страхователя. Категории потенциальных контактов. Формирование клиентской базы, правила и принципы ее ведения.

2. Источники «теплых» и «холодных» контактов.

3. Работа с рекомендациями и центрами влияния.

Тема 4. «Холодные» звонки.

1. Характеристика этапов «холодного» телефонного звонка.

Тема 7. Формирование потребностей и презентация продукта.

1. Основные ценности, приобретаемые клиентом вместе со страховым продуктом (безопасность, комфорт, престиж, привязанность, новизна, экономия).

**Методика проведения фронтального опроса**

Фронтальный опрос в зависимости охвата учебного материала (тема, темы, раздел) рассчитан на 5-10 минут. Опрос студентов происходит по желанию (поднятой руке) или по списку. Выбранному студенту задается один вопрос, который может уточняться другим обучающимся.

**Письменный контроль (работа по индивидуальным заданиям)**

Тема 4. «Холодные» звонки.

1.Понятие «холодного» телефонного звонка, преимущества телефонного общения.

2. Ограничения телефонного общения.

3. Составляющие успеха «холодных» звонков.

4. Подготовка к «холодному» звонку.

Тема 6. Подготовка к встрече с клиентом и установление контакта.

1. Составляющие успешного контакта (качества личности агента, внешний вид агента, правильный настрой, необходимые материалы, обстановка, собранная информация о клиенте, «малые» разговоры, деловой комплимент, невербальные проявления).

**Методика проведения письменных опросов**

Письменные опросы, в зависимости охвата учебного материала (тема, темы, раздел) рассчитаны на 10-20 минут. Каждому студенту выдается вариант, количество вопросов в котором зависит от охвата проверяемого учебного материала. Среднее количество вариантов составляет 2-3.

**Критерии оценивания устных и письменных опросов:**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если даны подробные ответы на вопросы с приведением соответствующих примеров.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если ответы имеют несущественные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не смог привести конкретные примеры по рассматриваемым понятиям.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не смог верно сформулировать основные определения и привести конкретные примеры.

**Практический контроль в форме** **решения проблемно-познавательных задач**

Тема 1.Общее представление о деятельности страхового агента.

- Изучение специфики деятельности и профессиональных требований к специалисту на основе должностной инструкции страхового агента.

Тема 2. Системный подход в агентских продажах. Цикл работы с клиентами.

- Целеполагание и планирование в агентских продажах.

Тема 3. Формирование собственной клиентской базы и взятие рекомендаций.

- Формирование клиентской базы.

Тема 4. «Холодные» звонки.

- Технология проведения «холодных» звонков.

Тема 5. Работа с возражениями при холодных звонках.

- Рассмотрение примеров работы с типичными возражениями клиентов при телефонных звонках.

- Отработка приемов работы с возражениями при «холодных» звонках.

- Работа с возражениями при телефонных звонках и ее анализ.

Тема 6. Подготовка к встрече и установление контакта.

- Подготовка к встрече с клиентом и установление контакта.

Тема 7. Формирование потребностей и презентация продукта.

- Проведение работы по формированию потребностей клиента.

- Отработка вопросов на формирование потребностей клиента.

- Проведение работы по презентации страхового продукта.

Тема 8. Работа с возражениями при личной встрече.

- Отработка приемов при работе с возражениями.

Тема 9. Закрытие сделки. Работа с внутренними ограничениями.

- Отработка приемов завершения сделки.

- Приемы работы с внутренними ограничениями.

- Деловая игра.

**Методика выполнения проблемно-познавательных задач**

Выполнение проблемно-познавательных задач осуществляется на практических занятиях. Количество часов, отводимое на выполнение заданий практической работы указаны в программе профессионального модуля. Каждый студент самостоятельно выполняет задания и отчитывается по их выполнению в письменном виде.

**Тема 2.2. «Холодные» звонки.**

1. Провести анализ данных таблицы «Сравнение влияния каналов передачи информации на собеседника при личном общении и продажах по телефону».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Канал передачи информации | Личное общение | Телефонный разговор |
| Вербальный (с помощью слов) | 12% | 30% |
| Паравербальный (интонация, скорость разговора, тон, тембр речи) | 36% | 60% |
| Невербальный (жесты, поза, мимика, взгляд) | 52% | 10% |

**Тема 2.3. Работа с возражениями при холодных звонках.**

1. Отработайте следующее возражения клиента:

- Я не доверяю страховым компаниям.

- У меня нет свободных денег.

- Я уже страховался, и мне не заплатили.

Для справки:

Работа с возражениями проходит в несколько этапов, поэтому задание целесообразно выполнить по схеме: Присоединение – Аргументация – Закрытие.

**Критерии оценки решения проблемно-познавательных задач**

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если все задания сделаны правильно, имеется вывод по работе.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не смог верно выполнить все задания.

**Практический контроль в форме** **решения производственных ситуаций**

**Тема 7. Формирование потребностей и презентация продукта.**

1. С целью структурирования получаемой от клиента информации и для наглядности нарисуйте и заполните круг ИСО, состоящий из трех секторов: Имущество, Семья, Отдых.

Исходные данные:

Потенциальный клиент – мужчина 45 лет, женат, двое детей, бизнесмен, увлекается горнолыжным спортом.

2. Нарисуйте схему четырехблочной презентации по объекту - квартира, внесите все необходимые данные.

Схема должна включать в себя следующие блоки:

- Объект (подробное описание);

- Риски;

- Что можно застраховать;

- Стоимость (защита).

**Критерии оценки решения производственных ситуаций:**

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если все ситуации рассмотрены правильно, имеется вывод по работе.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не смог верно рассмотреть ситуации.

**Комплексный контроль** используется при изучении Темы 5. Работа с возражениями при холодных звонках, Темы 8. Работа с возражениями при личной встрече и Темы 9. Закрытие сделки. Работа с внутренними ограничениями.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме дифференцированного зачета. Для проведения дифференцированного зачета используется письменный опрос.

Министерство образования Вологодской области

БПОУ ВО «Вологодский аграрно-экономический колледж»

|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДАЮ:**  Директор БПОУ ВО «Вологодский  аграрно-экономический колледж»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.А. Климина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024г. |

**ОПИСЬ**

вариантов

для дифференцированного зачета

по МДК.06.01 Презентация и консультирование по страховым продуктам основной профессиональной образовательной программы по специальности 38.02.02 «Страховое дело» (по отраслям)

|  |  |
| --- | --- |
| **Разработано** | **Рассмотрено** |
| Преподаватель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.П. Пуха  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г. | на заседании методической  комиссии экономических и технологических дисциплин  Протокол №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Председатель методической  комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Б. Литвинова |

г. Вологда

2024

**Вариант №1**

1. Общее понятие о страховании и страховом продукте.
2. Подготовка к встрече с клиентом (начало встречи, информация о клиенте, «малые» разговоры, запретные темы).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 2**

1. Современный страховой агент: понятие, основные функции. Виды страховых агентов.
2. Роль делового комплимента и невербальных коммуникаций в работе страхового агента.

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 3**

1. Качества, необходимые страховому агенту. Требования к профессиональной подготовке агента.
2. Закрытые и открытые жесты в невербальном общении.

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 4**

1. Развитие деловых навыков страхового агента.
2. Формирование потребности клиента (основные ценности клиента).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 5**

1. Технология продаж страховых полисов.
2. Формирование потребности клиента (круг ИСО).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 6**

1. Системный подход в агентских продажах: целеполагание, планирование, анализ.
2. Презентация продукта (характеристика объекта страхования, возможные риски, что можно застраховать, стоимость).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 7**

1. Общее понятие о цикле работы с новыми клиентами (краткая характеристика этапов работы).
2. Принципы эффективной презентации.

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 8**

1. Источники «теплых» и «холодных» контактов.
2. Работа с возражениями при личной встрече (типичные возражения клиентов, правила работы с возражениями).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 9**

1. Назначение встречи по телефону (понятие, преимущества и недостатки «холодного» звонка, подготовка к «холодному» звонку).
2. Приемы работы с возражениями: «вычитание», «весы», «деление», «уточнение», «бумеранг».

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 10**

1. Работа с внутренними ограничениями.
2. Примеры работы с возражениями (сопротивление контакту, изменениям, принятию решения, сопротивление, связанное с негативным опытом и др.)

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 11**

1. Работа с возражениями при телефонных звонках (этапы работы).
2. Закрытие сделки (типичные ошибки, сигналы готовности клиента к завершению сделки).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 12**

1. Примеры работы с возражениями при «холодных» звонках.
2. Закрытие сделки (наводящие вопросы, приемы завершения сделки).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант №13**

1. Назначение встречи по телефону (понятие, преимущества и недостатки «холодного» звонка, подготовка к «холодному» звонку).
2. Формирование потребности клиента (основные ценности клиента).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 14**

1. Источники «теплых» и «холодных» контактов.
2. Работа с возражениями при личной встрече (типичные возражения клиентов, правила работы с возражениями).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 15**

1. Работа с возражениями при телефонных звонках (этапы работы).
2. Закрытие сделки (типичные ошибки, сигналы готовности клиента к завершению сделки).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 16**

1. Технология продаж страховых полисов.
2. Формирование потребности клиента (круг ИСО).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 17**

1. Формирование клиентской базы: понятие, правила и принципы ведения. Основные характеристики потенциального клиента.
2. Приемы работы с возражениями: «вычитание», «весы», «деление», «уточнение», «бумеранг».

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 18**

1. Общее понятие о цикле работы с новыми клиентами (краткая характеристика этапов работы).
2. Принципы эффективной презентации.

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 19**

1. Примеры работы с возражениями при «холодных» звонках.
2. Закрытие сделки (наводящие вопросы, приемы завершения сделки).

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 20**

1. Системный подход в агентских продажах: целеполагание, планирование, анализ.
2. Презентация продукта (характеристика объекта страхования, возможные риски, что можно застраховать, стоимость).

Преподаватели: Пуха Л.П.

**Вариант № 21**

1. Этапы «холодного» телефонного звонка.
2. Примеры работы с возражениями (сопротивление контакту, изменениям, принятию решения, сопротивление, связанное с негативным опытом и др.)

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 22**

1. Подготовка к встрече с клиентом (составляющие успешного контакта).
2. Качества, необходимые страховому агенту. Требования к профессиональной подготовке агента.

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 23**

1. Работа с внутренними ограничениями.
2. Современный страховой агент: понятие, основные функции. Виды страховых агентов.

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 24**

1. Формирование потребности клиента (основные ценности клиента).
2. Развитие деловых навыков страхового агента.

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Вариант № 25**

* + - 1. Этапы «холодного» телефонного звонка.
      2. Формирование клиентской базы: понятие, правила и принципы ведения. Основные характеристики потенциального клиента.

Преподаватель: Пуха Л.П.

**Методика проведения дифференцированного зачета**

Дифференцированный зачет проводится за счет объема времени, отводимого на изучение междисциплинарного курса. Форма проведения – письменная.

Количество вариантов дифференцированного зачета – 30. Каждый вариант содержит два вопроса, которые носят теоретический характер и отражают содержание дисциплины.

На выполнение заданий по варианту обучающемуся, отводится не более 2 академических часов.

**КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА:**

**Оценка «отлично»** ставится обучающемуся, который показал высокий уровень освоения материала, предусмотренного учебной программой профессиональному модулю в части междисциплинарного курса, также отразил умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач. Изложение материала логически выстроено, соблюден принцип полноты содержания.

**Оценка «хорошо»** ставится обучающемуся, письменный ответ которого свидетельствует о полном знании материала по программе, а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится обучающемуся, который показал поверхностные знания важнейших разделов программы, затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставятся обучающемуся, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.