Департамент образования Вологодской области

БПОУ ВО «Вологодский аграрно-экономический колледж»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | |  |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | УТВЕРЖДАЮ:  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Климина  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ г. |  | |

**ФОНД**

**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

# «ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»

# МДК 03.01 Технологии розничных продаж в страховании

# МДК 03.02 Страховой консалтинг

38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

(код и наименование профессии (специальности)

Специалист страхового дела

(квалификация выпускника)

Вологда, 2024

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Разработчики:

Пуха Л.П., преподаватель 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 3.1 | предоставлять информацию клиентам о страховой организации, предоставлять информацию клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией, предоставлять информацию клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией предоставлять информацию о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования, предоставлять информацию о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования, разрабатывать тексты договоров страхования и информационные материалы. | методические документы страховой организации в сфере коммуникации с клиентами, инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов с клиентами, 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, страховое законодательство Российской Федерации. | оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов, подготовка информационных материалов 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. |
| ПК 3.2 | 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, проводить мониторинг сроков действия по договорам страхования, оплаты страховой премии. | страховое законодательство Российской Федерации, 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. | оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов, информирование и консультирование страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей о сроках действия, об оплате очередных взносов страховой премии и иных условиях договора страхования. |
| ПК 3.3 | вести деловую переписку и проводить переговоры, регистрировать поступившие обращения клиентов и корректировать их статус, выбирать и применять оптимальные способы решения конфликтных ситуаций, взаимодействовать со страхователями, застрахованными лицами, выгодоприобретателями или их представителями. | основы гражданского законодательства Российской Федерации, 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, разрешать конфликтные ситуации. | оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов, внесение информации в базу данных страховой организации. |
| ПК 3.4 | 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, вносить информацию в базу данных страховой организации. | стандарты и методические документы организации по работе с обращениями клиентов, алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами, правила делового общения и речевого этикета, правила деловой переписки и письменного этикета, законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем. | оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов, регистрация обращений и документов по вопросам урегулирования страховых случаев. |

**Перечень оценочных средств текущего контроля успеваемости**

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

# МДК 03.01 Технологии розничных продаж в страховании:

**Тема 1.** Страховой продукт: сущность, особенности разработки и реализации.

**Тема 3** Понятие, организация и структура агентской сети страховой организации.

**Тема 5** Прямые продажи, технологии прямых продаж. Директ-маркетинг страховой продукции.

**Тема 7.** Осуществление интернет-продаж страховых полисов.

# МДК 03.02 Страховой консалтинг:

# Тема 1. Характеристика процесса продаж страховых продуктов и услуг.

# Тема 2. Стратегии продаж страховых продуктов и услуг.

**Тема 3.** Методы продаж страховых продуктов и услуг.

# Тема 4. Психологические аспекты процесса продаж банковских продуктов и услуг.

# Тема 5. Приемы и методы взаимодействия с клиентом на различных этапах продаж страховых продуктов и услуг.

**Тема 6.** Оказание информационно-консультационных услуг.

**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) проводится по темам:**

# МДК 03.01 Технологии розничных продаж в страховании:

**Тема 2.** Понятие, сущность и классификация страховых посредников.

**Тема 3** Понятие, организация и структура агентской сети страховой организации.

**Тема 6** Предназначение, структура и организация работы контакт-центра страховой организации.

**Тема 7.** Осуществление интернет-продаж страховых полисов.

# МДК 03.02 Страховой консалтинг:

**Тема 2.** Стратегии продаж страховых продуктов и услуг.

# Тема 4. Психологические аспекты процесса продаж банковскихпродуктов и услуг.

# Тема 5. Приемы и методы взаимодействия с клиентом на различных этапах продаж страховых продуктов и услуг.

**Тема 6.** Оказание информационно-консультационных услуг.

**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**

используется в следующих темах:

МДК 03.01 Технологии розничных продаж в страховании:

1. Расчет нетто-премии и брутто-премии.
2. Проведение первичного обучения и осуществление методического сопровождения новых агентов.
3. Расчет производительности и эффективность работы страховых агентов.
4. Сравнительный анализ функций специализированных и неспециализированных страховых посредников.
5. Расчет системы показателей оценки уровня развития агентской сети.
6. Формирование агентского плана продаж.
7. Разработка и реализация программ по работе с сетевыми посредниками. Разработка системы стимулирования деятельности страховых агентов.
8. Расчет комиссионного вознаграждения и стимулирующих надбавок.
9. Анализ нормативно-правовой базы регулирования деятельности страховых брокеров. Расчет системы показателей деятельности страхового брокера.
10. Осуществление поиска страховых брокеров и финансовых консультантов и организация продажи через них.
11. Выбор сочетающихся между собой страховых и банковских продуктов.
12. Реализация технологии директ-маркетинга и оценка ее эффективности.
13. Ведение телефонных переговоров с клиентами, телефонные продажи страховых продуктов.
14. Осуществление персональных продаж и методическое сопровождение договоров страхования. Формирование индивидуальной базы данных.
15. Организация работы контакт-центра страховой компании и оценка основных показателей его работы. Формирование оптимальной стратегии и тактики ведения переговоров и продажи страховых продуктов контакт-центром.
16. Организация функционирования интернет-магазина страховой компании. Расчет основных показателей работы интернет-магазина.

# МДК 03.02 Страховой консалтинг:

1. Организационные основы продаж страховых продуктов и услуг. Анализ конкурентных преимуществ страховой компании, ее продуктов и услуг.
2. Проведение SWOT-анализа страховой организации.
3. Анализ видов страховых продуктов для юридических и физических лиц конкретной страховой компании.
4. Создание нового страхового продукта.
5. Описание различных видов страховых продуктов по схеме ОПЦ (Особенности –Преимущества –Ценности).
6. Тренинг «Продажа страховых продуктов» (с применением различных методов продаж).
7. Тренинг «Определение типа клиента».
8. Консультирование потенциальных клиентов по выбору страховых продуктов
9. Тренинг «Эффективное взаимодействие с клиентом». Составление поведенческих стандартов обслуживания клиентов на различных этапах продажи конкретного страхового продукта.
10. Консультирование по составлению договора страхования.
11. Консультирование по вопросам сбора документов для урегулирования убытков.
12. Подбор условий страхования.
13. Помощь в составлении претензий третьим лицам или в страховую компанию.

**Методика выполнения проблемно-познавательных задач**

Выполнение проблемно-познавательных задач осуществляется на практических занятиях. Количество часов, отводимое на выполнение заданий практической работы, указаны в программе МДК 03.01 Технологии розничных продаж в страховании и МДК 03.02 Страховой консалтинг. Типы практических заданий, методика проведения и критерии оценивания отражены в методических указаниях по практическим занятиям. Каждый студент самостоятельно выполняет задания и отчитывается по их выполнению в письменном виде.

**Критерии оценки решения проблемно-познавательных задач:**

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если все расчёты задачи / ситуации сделаны правильно, имеется вывод по работе.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не смог верно решить задачи/ситуации.

**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 |

ОПИСЬ

вариантов для дифференцированного зачета

# по МДК 03.01 Технологии розничных продаж в страховании

38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

(код и наименование профессии (специальности)

Специалист страхового дела

(квалификация выпускника)

|  |  |
| --- | --- |
| **Разработано** | **Рассмотрено** |
| Преподаватель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.П. Пуха   1. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024г | на заседании методической комиссии экономических и технологических дисциплин  Протокол № \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_2024г.  Председатель методической комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_О.Б. Литвинова |

Вологда

2024

Примеры вариантов для дифференцированного зачета:

ВАРИАНТ №1

1. Роль и место розничных продаж страховых продуктов. Сущность и виды технологий розничных продаж в страховании.
2. Содержание технологии продажи полисов на рабочих местах и ее преимущества для предприятий, сотрудников и страховой компании.

Преподаватель

ВАРИАНТ №2

1. Страховая услуга и страховой продукт с позиции маркетинга. Качество страховой продукции. Стадии жизненного цикла страховых продуктов.
2. Принципы управления агентской сетью и планирования деятельности агента. Этика взаимоотношений между руководителями и подчиненными. Понятия первичной и полной адаптации агентов в страховой компании

Преподаватель

Министерство образования Вологодской области

БПОУ ВО «Вологодский аграрно – экономический колледж»

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

ОПИСЬ

вариантов для дифференцированного зачета

# по МДК 03.02 Страховой консалтинг

38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

(код и наименование профессии (специальности)

Специалист страхового дела

(квалификация выпускника)

|  |  |
| --- | --- |
| **Разработано** | **Рассмотрено** |
| Преподаватель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.П. Пуха   1. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024г | на заседании методической комиссии экономических и технологических дисциплин  Протокол № \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_2024г.  Председатель методической комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_О.Б. Литвинова |

Вологда

2024

Примеры вариантов для дифференцированного зачета:

ВАРИАНТ №1

1. Понятие «продажа». Особенности продажи банковских продуктов и услуг. Субъекты и объекты процесса продаж.
2. Техника установления контакта с клиентом. Приемы эффективного взаимодействия с незнакомым человеком. Выявление потребности в страховых услугах на основе интереса клиента. Технология работы с «холодным клиентом».

Преподаватель

ВАРИАНТ №2

1. Организация процесса продаж в страховой организации. Особенности организации продаж для частных и корпоративных клиентов.
2. Обзор основных направлений страхового консалтинга (проведение анализа различных рисков, которые могут возникнуть в деятельности организации, составление прогноза наступления неблагоприятных событий, разработка эксклюзивной программы страхования с учетом специфики деятельности и финансовых возможностей компании и др.)

Преподаватель

**Методика проведения дифференцированного зачета**

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

Количество вариантов дифференцированного зачета – 12. Каждый вариант содержит три вопроса: два вопроса носят теоретический характер и отражают содержание дисциплины, третий вопрос – практического содержания (задание, ситуация).

На выполнение задания по варианту студенту 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.

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